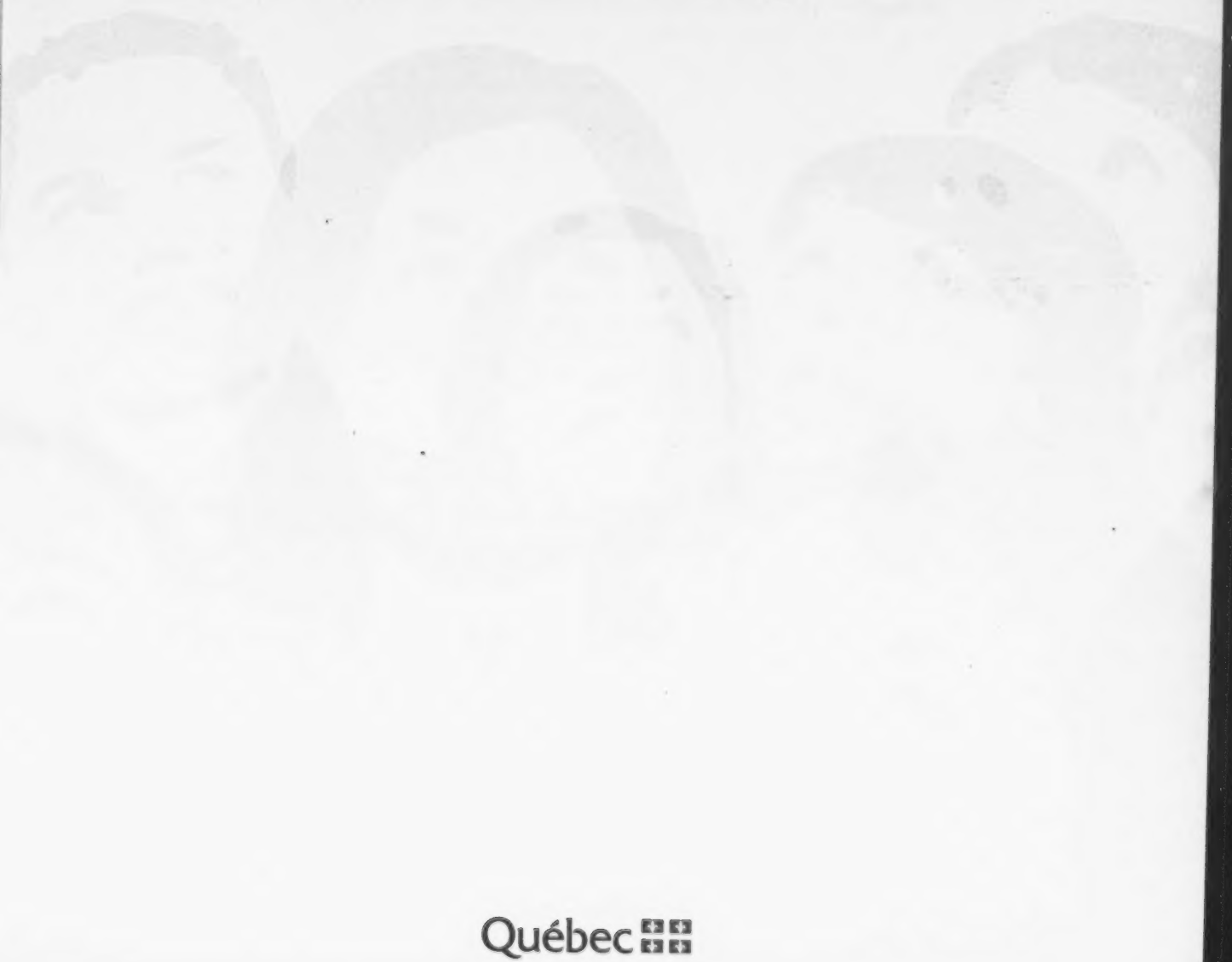
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION
# 2010-2011

Québec

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION
# 2010-2011



Québec

**Coordination**
Direction de la gestion stratégique et de la vérification interne
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**Rédaction**
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement

**Édition**
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dont l'adresse est **www.mess.gouv.qc.ca**.

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011**
ISSN (imprimé) 1715-8842
ISSN (PDF) 1913-4061

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011**
ISBN (imprimé) 978-2-550-62690-9
ISBN (PDF) 978-2-550-62691-6

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES
## GÉNÉRALE


MESSAGE DE LA MINISTRE 7

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE 9

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 11

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010-2011
FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME 79

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011
EMPLOI-QUÉBEC 121

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011
CENTRE DE RECOUVREMENT 179

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET CARTE DU RÉSEAU
DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI AU 31 MARS 2011 209

# MESSAGE
## DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi qu'à celles de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Celui-ci rend compte également des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ainsi que le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, et de celles du Fonds québécois d'initiatives sociales, conformément à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De plus, sont joints à ce document les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement relativement à leur plan d'action respectif pour l'année 2010-2011.

Le présent document fait état des résultats obtenus au cours de la dernière année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2008-2011* du Ministère. Ces résultats illustrent les efforts consentis, dans un contexte de reprise économique, en vue de favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre possible de Québécois et de Québécoises, et de soutenir la capacité des entreprises de s'adapter aux changements pour accroître leur productivité.

Par ailleurs, comme en témoigne le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, rendu public le 6 juin 2010, des sommes importantes ont été engagées afin d'améliorer le revenu disponible des personnes et des familles. Ce deuxième plan d'action prévoit également la création et la reconduction de nombreuses mesures gouvernementales pour venir en aide aux plus démunis de notre société.

Les avancées et le travail réalisés dans la dernière année ont été possibles grâce à la contribution et à la compétence du personnel du Ministère. Je tiens à lui exprimer toute ma reconnaissance pour le professionnalisme dont il a fait preuve encore cette année.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Julie Boulet

Julie Boulet
Québec, septembre 2011

# MESSAGE
## DU SOUS-MINISTRE

Madame Julie Boulet
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec fierté et plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011. Ce rapport couvre la dernière année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2008-2011*. Le Ministère a assuré la mise en place de mesures visant à accompagner les personnes dans leurs démarches vers l'emploi, à soutenir la formation dans les entreprises et à favoriser la mobilité de la main-d'œuvre. Par ailleurs, des efforts importants ont continué d'être consentis par le Ministère au cours de la dernière année afin d'améliorer le revenu et les conditions de vie des personnes et des familles.

Le présent document contient également les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement, et permet d'apprécier les résultats liés à leur plan d'action respectif. De plus, le compte rendu des activités du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome y figure, tout comme celui du Fonds québécois d'initiatives sociales. Enfin, la publication fournit les résultats liés aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, ainsi que de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je profite finalement de l'occasion pour souligner l'excellente contribution du personnel du Ministère dont l'engagement et la compétence ont permis l'atteinte des résultats présentés dans les pages qui suivent.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,

Bernard Matte
Québec, septembre 2011

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

# 2010-2011

# MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

# TABLE DES MATIÈRES


**Déclaration du sous-ministre** 15

**Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives** 17

**Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale** 19

**Évolution du contexte socioéconomique** 23

**Faits saillants 2010-2011** 27

**Utilisation des ressources** 31

Ressources humaines 31

Ressources budgétaires et financières 35

Ressources informationnelles 39

Coûts unitaires de certains services 41

**Résultats 2010-2011** 45

Sommaire des principaux résultats stratégiques 45

Résultats concernant l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2011* et du plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 48

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail 48

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité 55

Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis 59

Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole 62

Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service 63

Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens 66

**Exigences législatives et gouvernementales** 71

Rapport d'activité 2010-2011
Bureau des renseignements et plaintes 72

Rapport d'activité 2010-2011
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 79

Rapport d'activité 2010-2011
Fonds québécois d'initiatives sociales 84

Exercice du pouvoir discrétionnaire 86

Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques 88

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 90
Éthique au Ministère 91
Politique linguistique 91
Plan d'action gouvernemental La diversité : une valeur ajoutée 92
Accès à l'égalité en emploi 95
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 100
Politique de financement des services publics 102
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 103
Développement durable et changements climatiques 105
Égalité entre les femmes et les hommes 111

ANNEXES

**Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation 115**

**Annexe 2 : Liste des lois dont la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable, en tout ou en partie 119**

# DÉCLARATION
## DU SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il présente les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2010-2011 au regard du *Plan stratégique 2008-2011* du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés et la gestion des risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. L'énoncé des moyens mis en place par le Ministère pour réduire ses risques est repris à l'annexe 1 du présent rapport.

Le Comité de vérification surveille la façon dont la haute direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. De plus, les membres du comité exécutif ont approuvé le présent rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le sous-ministre,

Bernard Matte
Québec, septembre 2011

# RAPPORT DE VALIDATION
## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2008-2011* et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2008-2011* et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Danielle Tremblay, CA
Québec, septembre 2011

# MINISTÈRE
# DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

## Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique du Québec et au développement social :

- en contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- en soutenant le développement et la pleine utilisation des ressources humaines;
- en luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- en soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

## Vision

Le Ministère favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

## Organisation administrative

Le Ministère assure les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité.

Le Centre de recouvrement, une autre unité qui a conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de recouvrer les sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

La prestation des services du Régime québécois d'assurance parentale est assurée par le Centre de services à la clientèle établi dans trois villes : Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Enfin, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Pour réaliser sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte également sur trois directions générales qui proposent les orientations ministérielles ou soutiennent les unités opérationnelles : la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens et les organismes.

Un schéma de l'organisation administrative du Ministère est présenté à la page 21. Les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 2 du présent rapport, et l'organigramme ministériel figure à la fin du document.

## Partenaires

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales.

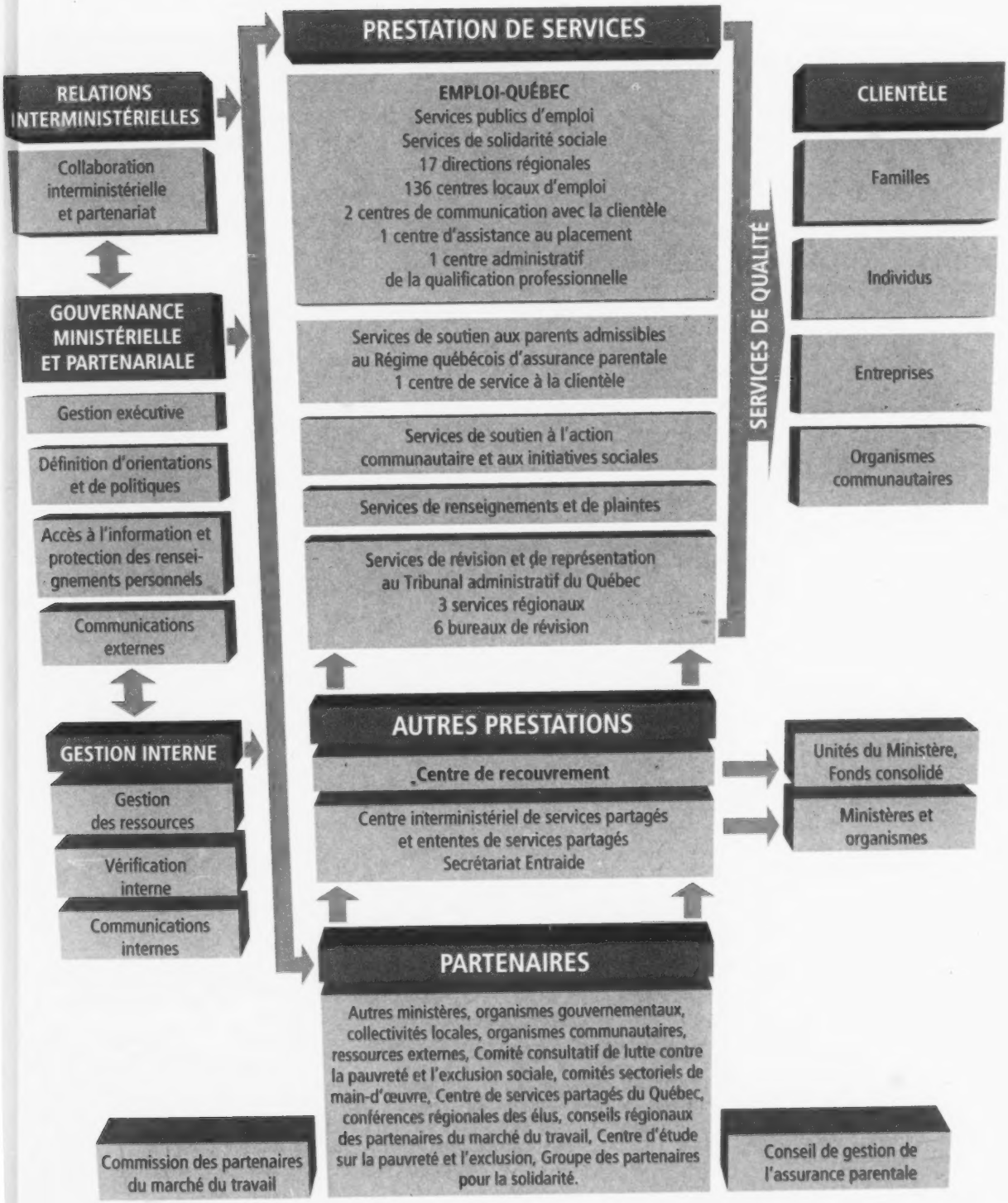
Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits.

Ses principaux partenaires gouvernementaux sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère du Travail, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, Services Québec, le Directeur de l'état civil du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

En tant que centre interministériel de services partagés, le Ministère a poursuivi, en 2010-2011, l'harmonisation des ententes de service conclues avec ses clients, et ce, de manière à tenir compte, d'une part, de l'évolution de la prestation de services et, d'autre part, des changements majeurs intervenus en 2008-2009 à la suite du transfert de certaines activités au Centre de services partagés du Québec.

# ORGANISATION ADMINISTRATIVE



# ÉVOLUTION
# DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

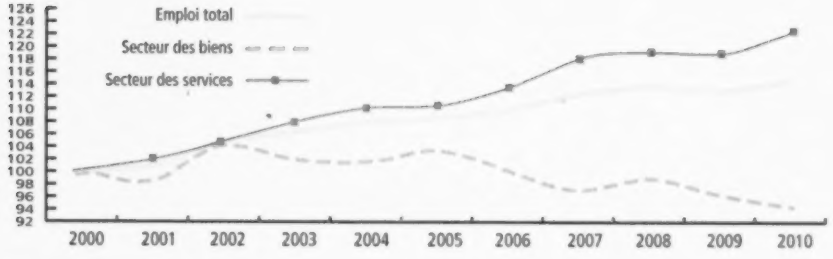
Après avoir affiché un léger repli de 0,7 % en 2009 par rapport à l'année précédente, le produit intérieur brut réel du Québec a progressé de 2,9 % en 2010 pour atteindre un nouveau sommet de près de 275 milliards de dollars (268,4 milliards en 2008)[1]. Les données du premier trimestre de 2011 confirment que l'économie québécoise continue sur sa lancée, affichant une hausse de 3,6 % au taux annualisé par rapport au trimestre précédent[2].

## Le marché du travail[3]

En 2010, la reprise économique au Québec a entraîné une augmentation de 66 700 emplois, soit une progression de 1,7 % par rapport à l'année précédente et de 0,8 %, comparativement au précédent sommet atteint en 2008. Selon l'Institut de la statistique du Québec, cette hausse est identique (en pourcentage) à celle que le Québec a connue au sortir de l'importante récession de 1982, mais inférieure à ce que l'on a observé lors de la reprise de 1994 (+ 2,1 %)[4]. Le Québec compte un peu plus de 3,9 millions de travailleuses et de travailleurs, un sommet depuis 1976.

En 2010, la création d'emplois au Québec s'est uniquement manifestée dans le secteur des services (+ 83 500 ou + 2,8 %), alors que le secteur des biens (- 16 800 ou - 1,9 %) enregistrait une baisse pour une deuxième année consécutive[5]. Dans l'ensemble, en 2010, les emplois créés dans le secteur des services profitent en majorité aux hommes (+ 55 800 ou + 4,2 %); du côté du secteur des biens, les pertes d'emplois ont surtout été subies par les femmes (- 10 000 ou - 4,9 %).

### ÉVOLUTION DE LA CRÉATION DE L'EMPLOI AU QUÉBEC



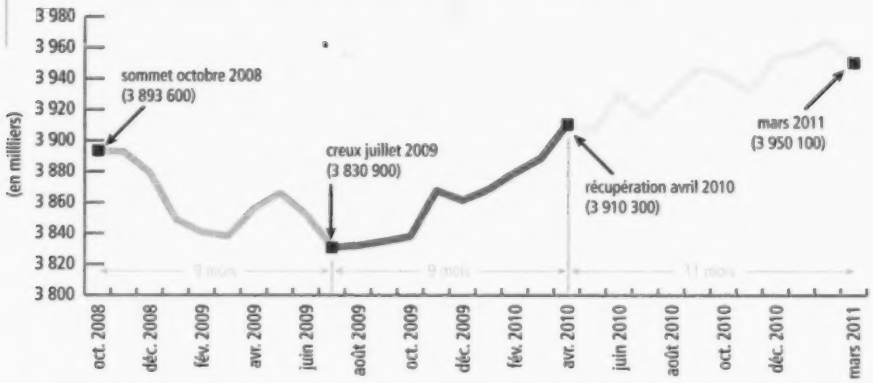

Source : Institut de la statistique du Québec.

Adapté de la base de données CANSIM de Statistique Canada, **http://casim2.statcan.gc.ca**, tableau 282-0008, 31 janvier 2011.

1. Institut de la statistique du Québec, Comptes économiques trimestriels, avril 2011 accessible à l'adresse suivante : **www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/compt_econm/tab03int.htm**.
2. Institut de la statistique du Québec, Produit intérieur brut aux prix de base, données désaisonnalisées et annualisées, Québec, janvier 2011, avril 2011 **www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/compt_econm/tab03int.htm**.
3. Certaines données économiques publiées dans ce rapport peuvent différer des données publiées dans les rapports antérieurs. Statistique Canada a depuis longtemps établi un processus visant à réviser les estimations de l'Enquête sur la population active après la diffusion des estimations de population définitives de chaque recensement. En début de 2011, Statistique Canada rendait disponible les données révisées pour l'enquête sur la population active. Pour connaître de manière plus détaillée la nature de cette révision, veuillez consulter le document de Statistique Canada : "*Améliorations apportées à l'Enquête sur la population active*", no. 71F0031X au catalogue de janvier 2011.
4. Rappelons que les deux précédentes récessions avaient plus lourdement affecté le marché de l'emploi que celle qui a débutée au dernier trimestre de 2008 et qui s'est terminée vers le milieu de l'année 2009. Le recul de l'emploi en 2009 (- 0,8 %) a été moins prononcé qu'en 1982 (- 5,4 %) et en 1991 (- 1,8 %). Après la récession du début des années 1990, l'emploi a continué de reculer pendant deux autres années, soit de 1,5 % en 1992 et de 0,3 % en 1993. L'emploi a connu un recul total de 3,6 %, dont un recul de 1,8 % après la fin de la récession. Il aura fallu trois ans pour que l'emploi renoue avec la croissance. Source : Institut de la statistique du Québec, État du marché du travail au Québec – Bilan de l'année 2010, page 9 et CETECH, **www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/etat_marche_travail.htm**.
5. Bien que les industries de biens aient subi un recul quant à l'emploi, le tiers des emplois créés en 2010 l'ont été dans celle de la construction (+ 20 900). Source : CETECH.

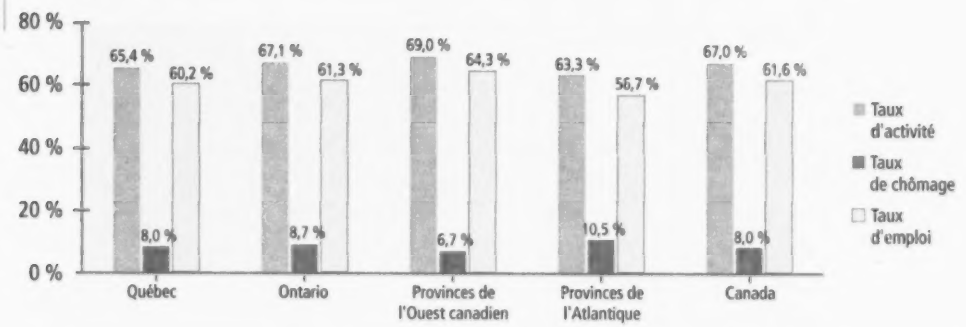
Les emplois perdus au cours de la dernière récession ont tous été recouvrés en un temps passablement plus court qu'après les récessions des années 1980 et 1990. Les 62 700 emplois perdus entre octobre 2008 et juillet 2009 (neuf mois) ont été récupérés en neuf mois.

## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI AU QUÉBEC
**OCTOBRE 2008 À MARS 2011 (DONNÉES MENSUELLES DÉSAISONNALISÉES)**




En mars 2011, non seulement le Québec avait recouvré la totalité des emplois perdus, mais encore, pour chaque emploi perdu durant la récession, près de deux emplois avaient été créés (190 %). Cette situation contraste avec celle qui a été observée ailleurs : 93 % des emplois perdus en Ontario avaient été récupérés, comparativement à 112 % dans le reste du Canada et à 17 % aux États-Unis.

## PERFORMANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL
**AU QUÉBEC, EN ONTARIO, DANS LES PROVINCES DE L'OUEST, DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET AU CANADA EN 2010**




D'après les principaux indicateurs du marché du travail, la vigueur de l'emploi en 2010 a permis un recul significatif du chômage : le nombre de chômeuses et de chômeurs a diminué de plus de 17 100 (après des hausses totalisant 56 600 nouveaux chômeurs au cours de deux années précédentes) et le taux de chômage s'est établi à 8 % comparativement à 8,5 % en 2009. En outre, pour la première fois depuis plus d'une trentaine d'années, le Québec affiche régulièrement un taux de chômage mensuel inférieur ou égal à la moyenne canadienne. Ce taux est inférieur, pour une seconde année consécutive, au taux moyen de l'Ontario (9,0 % en 2009 et 8,7 % en 2010).

Quant au taux d'emploi du Québec, à la suite du sommet atteint en 2008 (61 %) et après avoir subi un repli important en 2009 (59,8 %), il a atteint 60,2 % en 2010. Seules les provinces de l'Atlantique, qui enregistrent un taux d'emploi moyen de 56,7 %, affichent un résultat inférieur à celui du Québec. Dans l'ensemble du Canada, ce taux se situe en moyenne à 61,6 % et, en Ontario, à 61,3 %, alors que dans les provinces de l'Ouest, il atteint 64,3 %.

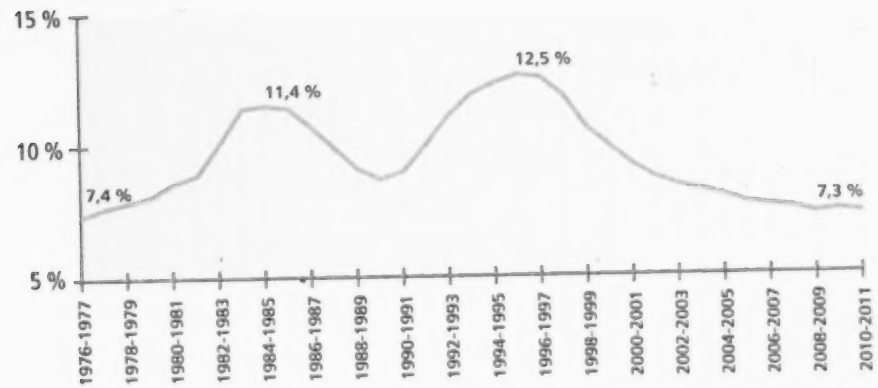
Pour ce qui est du taux d'activité, il était en hausse de 0,1 point de pourcentage, à 65,4 %, en 2010 (65,8 % en 2008), comparativement à 67 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situe entre la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (69 %) et celle des provinces de l'Atlantique (63,3 %). L'Ontario enregistre un taux d'activité de 67,1 %.

Les résultats préliminaires du premier trimestre de 2011, comparativement à ceux du premier trimestre de 2010, indiquent que le nombre d'emplois au Québec a augmenté de 78 600 ou de 2 %. Quant au nombre de chômeuses et de chômeurs, il a diminué de 7 000, soit un recul de 2,1 %, faisant passer le taux de chômage de 8,1 % à 7,8 % au cours de cette période. Le taux d'activité passe de 65,1 % à 65,5 % alors que le taux d'emploi affiche également une hausse, passant de 59,9 % à 60,4 %. Finalement, au cours de cette période, la population active a augmenté de 71 700 personnes, en progression de 1,7 %[6].

## Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (personnes sans contrainte sévère à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (personnes avec contraintes sévères à l'emploi) ainsi que les participantes et participants au Programme alternative jeunesse. En mars 2011, on comptait 489 487 prestataires, en baisse de 1,8 % comparativement au mois de mars 2010 (498 212). La proportion de la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) parmi la population québécoise âgée de moins de 65 ans, c'est-à-dire le taux d'assistance sociale, était de 7,3 % en 2010-2011[7]. Il s'agit d'une baisse de 0,1 point de pourcentage par rapport au taux de 2009-2010.

### ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE (0-64 ANS)
**DE 1976-1977 À 2010-2011**




En 2010-2011, le taux d'assistance sociale revient au niveau de 2008-2009, à 7,3 %, après avoir augmenté à 7,4 % en 2009-2010. La hausse du taux d'assistance sociale observée en 2009-2010 s'expliquant par la dernière récession, un contexte économique plus favorable en 2010-2011 a favorisé une diminution de la clientèle des programmes d'assistance sociale. En effet, depuis novembre 2009, moment où la variation annuelle du nombre de prestataires a atteint un sommet à + 2,5 % par rapport à novembre 2008, on assiste à un fléchissement de cette variation, qui est passée du positif au négatif, baissant jusqu'à - 1,8 % en mars 2011.

Cette baisse du recours aux programmes d'assistance sociale s'observe autant chez les adultes que chez les ménages prestataires. Ainsi, depuis la hausse de + 2,7 % du nombre de ménages observée entre novembre 2008 et novembre 2009, la variation annuelle de cette clientèle n'a cessé de s'atténuer jusqu'à devenir négative à – 1,2 % en mars 2011.

6. Institut de la statistique du Québec, Indicateurs du marché du travail, données trimestrielles désaisonnalisées **www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/index.htm**.
7. Cette moyenne est calculée sur les douze derniers mois, y compris le mois de référence. Ainsi, la moyenne mobile sur douze mois du taux d'assistance sociale en mars 2011 est la moyenne des taux d'assistance sociale d'avril 2010 à mars 2011.

# FAITS SAILLANTS
## 2010-2011

La présente section fait état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2010-2011 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces réalisations s'inscrivent en droite ligne avec la vision et les priorités d'action du Ministère et du gouvernement.

### Le Pacte pour l'emploi et le Pacte pour l'emploi *Plus*

Lancé en 2008, avant la récession, le *Pacte pour l'emploi* visait à doter le Québec d'une main-d'œuvre suffisante, plus formée et plus productive. Il s'agissait de faire face à la rareté croissante de la main-d'œuvre de même qu'à la concurrence accrue sur les marchés intérieurs et internationaux. Un effort particulier était consenti à l'égard des personnes les plus éloignées du marché du travail et des travailleuses et travailleurs peu qualifiés, à faible revenu.

Par ailleurs, le *Pacte pour l'emploi Plus* a été mis en place en 2009 en complément du *Pacte pour l'emploi* afin de faire face à la détérioration attendue du marché du travail en raison de la récession appréhendée. L'objectif était de favoriser le maintien en emploi de la main-d'œuvre et le soutien rapide aux personnes ayant perdu leur emploi. Cette initiative a permis à Emploi-Québec d'accroître son offre de service et, ainsi, d'intervenir auprès d'un plus grand nombre de personnes et d'entreprises, au fur et à mesure que les besoins se concrétisaient.

Dans le cadre du *Pacte pour l'emploi*, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale aura engagé, en trois ans, un total de 353,5 millions de dollars ainsi répartis : 273,1 millions pour des mesures offertes aux individus; 49,9 millions pour des mesures offertes aux entreprises et 30,5 millions pour financer les activités de gestion. Un montant de 17,7 millions a été reporté pour couvrir des dépenses à comptabiliser après le 31 mars 2011.

Dans le cadre du *Pacte pour l'emploi Plus*, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale aura engagé au total 394,3 millions de dollars consacrés à ces mesures, dont 293,4 millions pour des mesures offertes aux individus, 75 millions pour des mesures offertes aux entreprises, 25,9 millions pour les activités de gestion. Des investissements prévus de 54,7 millions ne se sont pas matérialisés, en raison de la conjoncture économique plus clémente qu'anticipée au Québec durant la récession.

Malgré la conjoncture économique difficile, les services publics d'emploi ont contribué, entre 2008-2009 et 2010-2011, au retour au travail de près de 396 000 personnes, dont 87 000 faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Plus de 35 400 entreprises ont aussi été soutenues durant cette période.

## Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*[8]

Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, lancé le 6 juin 2010, prévoit des investissements de 7 milliards de dollars sur cinq ans, dont 1,3 milliard de nouveaux crédits. Ce nouveau plan d'action réaffirme les valeurs de solidarité des Québécoises et des Québécois et mise plus que jamais sur les efforts concertés de l'ensemble de la société.

Parmi les principales mesures, notons :

- la reconduction des mesures du premier plan d'action, dont la Prime au travail (1 195 millions de dollars) et le Soutien aux enfants (1 241 millions de dollars);
- l'instauration du crédit d'impôt pour la solidarité en vue de mieux répondre aux besoins des ménages à faible ou moyen revenu et de compenser les hausses de taxes et de tarifs;
- l'augmentation des sommes allouées au Fonds québécois d'initiatives sociales, lesquelles atteignent 115 millions de dollars sur cinq ans, ce qui permettra notamment la signature des *Alliances pour la solidarité* avec les Conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador;
- la mise sur pied du Groupe des partenaires pour la solidarité, qui appuie le gouvernement dans ses efforts visant à mobiliser l'ensemble de la société, à accroître la cohérence des actions de multiples partenaires et à favoriser le déploiement des initiatives locales et régionales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le Groupe a formulé des recommandations concernant le partage du Fonds québécois d'initiatives sociales entre les volets national, régional et autochtone et s'est prononcé sur les critères à retenir pour la répartition de l'enveloppe régionale entre les territoires visés;
- la construction de 3 000 nouveaux logements sociaux (476 millions de dollars) et l'assouplissement des normes du Programme AccèsLogis Québec pendant deux ans afin d'accélérer la mise en chantier de ces logements.

## La rétention en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, le vieillissement de la population québécoise et les départs massifs à la retraite au cours des prochaines décennies constituent des enjeux de taille[9], d'où l'importance de créer les conditions d'une pleine participation de la main-d'œuvre expérimentée à la prospérité du Québec.

Ainsi, le gouvernement poursuit ses efforts de sensibilisation pour encourager la participation de la main-d'œuvre expérimentée à la vie active. À cet égard, divers mandats gouvernementaux ont été placés sous la responsabilité du Ministère, notamment :

- l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, qui fait l'objet d'une entente avec le gouvernement fédéral. Le budget de 2011 prévoit 50 millions de dollars sur deux ans afin de prolonger l'Initiative jusqu'en 2013-2014 dans l'ensemble du Canada. Les discussions avec le gouvernement fédéral se poursuivent quant à la nécessité d'un financement permanent et d'un rapatriement des fonds fédéraux consacrés aux mesures destinées aux travailleuses et aux travailleurs âgés;
- le mandat d'examiner la question de l'adaptation des milieux de travail à une main-d'œuvre vieillissante. À cet effet, un comité interministériel, dont l'objectif est de préparer, pour le printemps 2012, une stratégie gouvernementale pour le maintien au travail et l'embauche de travailleuses et travailleurs âgés, a été mis en place. Pour l'exécution de ce mandat, la ministre collabore avec la ministre responsable des Aînés[10];

8. On peut consulter le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0106201#liste**.
9. En effet, malgré les progrès encourageants des dernières années, le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans accuse toujours, en 2010, du retard par rapport à celui d'autres provinces et territoires : 52 % au Québec contre 60 % en Ontario, 58,3 % au Canada et 60,3 % aux États-Unis. La présence de ce segment de la population sur le marché du travail est d'autant plus importante qu'entre 2010 et 2019, le Québec aura 1 400 000 postes à pourvoir.
10. Vers une stratégie gouvernementale en faveur du maintien et de l'emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés.

- la mise en place de conditions ou d'incitatifs pour retenir les personnes plus âgées sur le marché du travail. À l'issue de la Rencontre économique de janvier 2010, ce mandat a été confié au ministre des Finances et au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec la ministre responsable des Aînés;
- la mise en place de la Commission nationale sur la participation au marché du travail des travailleuses et travailleurs expérimentés de 55 ans et plus, afin d'obtenir un avis externe sur les changements à envisager pour accroître la participation au marché du travail des personnes âgées de 55 ans ou plus. Le dépôt du rapport à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministre des Finances est prévu au cours de l'automne 2011.

## Le *Plan emploi métropole*[11]

Le Québec a mieux résisté que ses voisins à la dernière récession. Cependant, Montréal a connu des problèmes importants au cours de cette période. En effet, la région de l'Île-de-Montréal[12] a été la plus fortement touchée par les pertes d'emplois, parmi toutes les régions administratives du Québec[13].

C'est dans ce contexte qu'a été annoncé, en mai 2010, le *Plan emploi métropole*, une occasion de redynamiser le partenariat métropolitain[14] autour de la relance de l'emploi et de l'économie de la métropole.

Fondé sur des ressources déjà disponibles (celles du *Pacte pour l'emploi* et du *Pacte pour l'emploi Plus*) et fort d'un soutien financier additionnel annoncé lors du dernier budget pour des interventions ciblées (30 millions de dollars sur deux ans, dont 10 millions en 2010-2011 provenant de la Commission des partenaires du marché du travail) le *Plan emploi métropole* s'articule autour de deux grandes approches :

- le développement des compétences de la main-d'œuvre et l'innovation en matière de gestion des ressources humaines grâce à une offre intégrée de services aux entreprises (Emploi-Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, et réseau de l'éducation) et grâce au soutien accordé aux entreprises en difficulté pour la formation de leur personnel (investissements additionnels de 21,5 millions de dollars sur deux ans afin de réaliser 1 200 interventions en entreprises et de soutenir la formation et le développement des compétences de près de 15 000 salariées et salariés);
- l'appui aux chercheuses et chercheurs d'emplois par l'accentuation des interventions auprès des bassins de main-d'œuvre sans emploi, notamment les victimes de la reconversion industrielle et les personnes immigrantes ainsi que les prestataires de l'aide sociale, de manière à stimuler la participation de tous au marché du travail et à l'essor de la métropole (investissements additionnels de 8,5 millions de dollars sur deux ans afin de soutenir l'intégration au marché du travail de plus de 7 000 personnes).

La mise en œuvre du *Plan emploi métropole* est réalisée par Emploi-Québec avec la collaboration de la Commission des partenaires du marché du travail pour la mesure Soutien aux entreprises de la métropole pour l'emploi et la relance (SEMER).

## Le Régime québécois d'assurance parentale

L'année 2010 se caractérise par une certaine stabilisation du volume de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, après quatre années consécutives de croissance. Par ailleurs, l'amélioration se poursuit quant à l'atteinte des cibles fixées dans le plan stratégique et dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, et ce, malgré une diminution de l'effectif.

11. Le document intégral *Plan emploi métropole* est accessible à l'adresse suivante : **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.

12. Près de la moitié des travailleuses et des travailleurs qui vivent à Laval travaillent à Montréal, alors que c'est le cas de 41 % des travailleurs vivant dans Lanaudière, de 40 % de ceux de la Montérégie et de 25,9 % de ceux des Laurentides.

13. Au cours de la dernière récession, les pertes d'emploi ont été quatre fois plus nombreuses dans l'île de Montréal que dans l'ensemble du Québec (- 4 % comparativement à - 1 %). Plus précisément, Montréal a absorbé près des deux tiers des pertes d'emplois enregistrées au Québec. Le taux de chômage à Montréal est passé de 8,7 %, en 2008 à 11,1 %, en 2009. De 2008 à 2009 (moyennes annuelles), le nombre de chômeuses et de chômeurs a augmenté de 27 % à Montréal et de 24,4 % dans la région métropolitaine, alors que l'augmentation était de 12,9 % dans le reste du Québec et de 17,1 % pour l'ensemble du Québec. En 2009, le marché du travail a évolué de façon fort différente dans l'île-de-Montréal et à Laval en comparaison avec les autres parties de la région métropolitaine. Ainsi, comparativement à 2008, le nombre d'emplois a diminué de 4 % (- 37 900) dans l'île-de-Montréal et de 2,9 % à Laval (- 5 800). Pendant cette période, le reste de la région métropolitaine connaissait une augmentation de 24 100 emplois (+ 3,2 %).

14. Les cinq régions de la métropole sont : Montréal et Laval en partie, la Montérégie, les Laurentides et Lanaudière.

Le tableau suivant présente les résultats de la période du 1er janvier au 31 décembre 2010 et une comparaison avec ceux de 2009.

| Information sur le service à la clientèle | 2010 | 2009 | Variation en % |
|---|---|---|---|
| Traitement de demandes | | | |
| Demandes de prestations déposées | 131 681 | 131 416[a] | + 0,2 |
| Délai moyen de traitement (en jours) | 7,7 | 7,3 | + 5,5 |
| Pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins | 83,3 % | 82,8 %[a] | + 0,6 |
| Achalandage | | | |
| Volume des visites sur le site Internet | 1 623 237 | 1 581 089[a] | + 2,7 |
| Appels traités | 659 852 | 680 024 | - 3,0 |
| Pourcentage des appels répondus en moins de 120 secondes | 83 % | 84 % | - 1,2 |
| Nombre de prestataires servis | 207 143 | 204 598 | + 1,2 |
| Nombre de nouveaux prestataires | 126 268 | 126 120 | + 0,1 |
| Prestations versées | | | |
| Montant des prestations versées (en $) | 1 704 766 000 | 1 648 826 000[a] | + 3,4 |
| Nombre de versements | 1 856 586 | 1 848 316 | + 0,4 |

a Ces résultats ont été ajustés et diffèrent légèrement des résultats apparaissant dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Ministère.

Le nombre de demandes déposées en 2010 est sensiblement le même qu'en 2009, n'ayant subi qu'une légère augmentation de 0,2 %. Encore une fois cette année, le Centre de service à la clientèle a enregistré une diminution des appels traités (3 %). Cette baisse s'explique principalement par l'amélioration du site Internet, des systèmes informatiques et de la compétence des agentes et des agents.

En 2010, le nombre de prestataires servis a atteint 207 143, ce qui représente une augmentation de 1,2 % par rapport à l'année 2009. Plus de 1,7 milliard de dollars ont été versés en prestations, une progression de 3,4 % par rapport à 2009. Le nombre de nouveaux prestataires se situe à 126 268, ce qui est sensiblement le même nombre qu'en 2009 (126 120). Parmi ces nouveaux prestataires, 57 796 (45,8 %) sont des pères, ce qui correspond à une augmentation de 1,7 % de ce type de prestataires.

Par ailleurs, à la demande du Conseil de gestion de l'assurance parentale, le Ministère a mené une étude auprès des travailleuses et des travailleurs autonomes pour vérifier l'influence du Régime sur leur décision d'avoir des enfants. Parmi les personnes sondées, 42 % affirment que le Régime a influencé positivement leur décision d'avoir un enfant, et ce, en raison principalement de la sécurité financière qu'il procure. Une autre étude menée auprès des employeurs permet de constater que ces derniers ont généralement une perception positive du Régime et que leur degré d'adhésion est assez élevé. Le taux d'adhésion des employeurs dont le personnel a utilisé le Régime est de 92 %, alors que chez les employeurs n'ayant jamais eu d'expérience avec le Régime, le taux d'adhésion se situe à 80 % (résultat pondéré)[15].

## Crédit d'impôt pour la solidarité

Dans le cadre du Budget 2010-2011 du Québec, le gouvernement a annoncé l'instauration, à compter de l'année 2011, d'un crédit d'impôt pour la solidarité, en vue de mieux répondre aux besoins des ménages à faible ou moyen revenu et de compenser les hausses de taxes et de tarifs. Ce nouveau crédit d'impôt remboursable bonifie et remplace trois mesures fiscales, à savoir : le crédit d'impôt remboursable pour la taxe de vente du Québec, le remboursement d'impôts fonciers et le crédit d'impôt remboursable pour les particuliers habitant un village nordique. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a collaboré avec Revenu Québec et avec le ministère des Finances du Québec pour en faciliter l'implantation.

Cette mesure vient notamment en aide à 900 000 ménages dont les revenus sont inférieurs aux seuils déterminés par la mesure du panier de consommation. En moyenne, ces ménages bénéficieront d'une aide additionnelle d'environ 174 $ par année, pour protéger leur pouvoir d'achat.

15 Pour plus d'information sur ces études, on peut consulter le *Rapport annuel 2010* du Conseil de gestion de l'assurance parentale (pages 41 et 42) à l'adresse **www.cgap.gouv.qc.ca/resultats/index.asp**.

# UTILISATION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

### Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de la population, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. On trouve 25,7 % du personnel dans les unités administratives centrales et 74,3 % dans les unités administratives locales et régionales.

Au 31 mars 2011, le Ministère comptait 6 285 employées et employés, dont 4 753 à statut régulier et 1 532 à statut occasionnel. En 2009-2010, l'effectif du Ministère était de 6 361 personnes. On constate donc une diminution globale de 1,2 % du personnel régulier et occasionnel.

**RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS[16]**

| Catégories d'emploi | 2011 | 2010 |
|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 311[a] | 318[a] |
| Professionnel | 1 337 | 1 337 |
| Technicien | 3 535 | 3 607 |
| Personnel de bureau | 1 098 | 1 094 |
| Ouvrier | 4 | 5 |
| **Total** | **6 285** | **6 361** |

a Le nombre de cadres inclut neuf membres de la haute direction en 2009-2010 et en 2010-2011.

### Effectif selon l'unité

**ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS AU 31 MARS**

| | 2011 | 2010 |
|---|---|---|
| Emploi-Québec | 4 643 | 4 722 |
| Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales | 24 | 25 |
| Centre de recouvrement | 183 | 200 |
| Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre | 29 | 31 |
| Régime québécois d'assurance parentale | 259 | 279 |
| Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic | 13 | 13 |
| Unités administratives centrales | 611 | 643 |
| **Total des équivalents temps complet utilisés** | **5 762[a]** | **5 913[a]** |

a Le total exclut l'effectif du Bureau de la Capitale-Nationale muté depuis août 2010 au ministère des Transports (23 ETC en 2011 et 20 ETC en 2010) étant donné que le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale était au 31 mars 2011 ministre des Transports.

En 2010-2011, le Ministère a eu recours à 5 762 équivalents temps complet[16], comparativement à 5 913 en 2009-2010, ce qui constitue une diminution de 151 (2,6 %) équivalents temps complet utilisés.

16. Ces données excluent le personnel du cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel de la banque de suppléance. Les données excluent également le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

La diminution du nombre des équivalents temps complet est principalement attribuable au non-remplacement de 60 % des personnes qui ont pris leur retraite en 2010-2011. Notons également que les services offerts par le Ministère à d'autres ministères et organismes dans le cadre du Centre interministériel de services partagés, de même qu'au Régime québécois d'assurance parentale, ont représenté 347 équivalents temps complet en 2010-2011, comparativement à 373 en 2009-2010.

**Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre**

À l'instar d'autres grandes organisations, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit faire face à des changements importants liés à l'évolution de sa main-d'œuvre. À l'été 2010, le Ministère a réalisé l'exercice annuel de gestion prévisionnelle de sa main-d'œuvre et a estimé à 1 035 le nombre d'employées et d'employés qui prendraient leur retraite entre 2010 et 2013. Ainsi, 15,6 % du personnel régulier et occasionnel du Ministère, y compris l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches liées à la mission du Ministère, pourraient partir à la retraite d'ici 2013. Notons qu'en 2010-2011, un total de 264 personnes à statut régulier ont pris leur retraite.

Pour disposer en temps opportun des ressources qualifiées nécessaires à la réalisation de ses mandats et à l'évolution de l'organisation, le Ministère a amorcé en février 2007 la démarche de gestion prévisionnelle de sa main-d'œuvre, qui est reconduite tous les ans depuis. Cette démarche conduit à la détermination de problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre, et elle a donné lieu à la réalisation d'actions concrètes en 2010-2011 :

- la tenue de concours de recrutement et de promotion visant à constituer des listes de candidatures pour soutenir les plans de main-d'œuvre des différentes unités administratives du Ministère;
- l'adoption d'un plan de travail et l'amorce de travaux relatifs à la gestion de la carrière au Ministère;
- la participation à un projet pilote sur la gestion des connaissances avec le Secrétariat du Conseil du trésor et la réalisation de travaux visant la mise en place d'un coffre à outils en transfert d'expertise, à l'intention des gestionnaires;
- la mise en place d'un projet de modernisation de la formation;
- la mise en œuvre d'un programme de relève de gestion;
- l'élaboration d'une stratégie de gestion des compétences basée sur la réalisation de profils de compétences pour les fonctions névralgiques, à la lumière des constats de l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Ces actions se poursuivront au cours de la prochaine année puisqu'elles s'inscrivent dans le plan d'action 2010-2013 de la Direction des ressources humaines.

**Renouvellement de la main-d'œuvre**

Le Ministère assiste, depuis quelques années, au départ de nombreux membres de son personnel. Le portrait de son effectif pourrait en conséquence être modifié et diversifié, à l'image de la société québécoise. Le renouvellement de la main-d'œuvre se fait en assurant une meilleure représentation au sein de la fonction publique des différents groupes composant la société. On trouvera à la page 95 du présent rapport les résultats atteints en matière d'embauche de membres des groupes cibles au sein du Ministère.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2010-2011, le Ministère a embauché 192 personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son personnel régulier et occasionnel. Le taux d'embauche des moins de 35 ans a été de 46,3 % comparativement à 46,6 % en 2009-2010.

L'embauche d'étudiantes et d'étudiants fait aussi partie des mesures utilisées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre. En 2010-2011, le Ministère a accueilli 246 étudiantes et étudiants ainsi que 24 stagiaires, soit une augmentation de 3,8 % par rapport à l'année précédente.

### Formation du personnel

Pour l'année civile 2010, le Ministère a consacré 1,7 % de sa masse salariale (5,4 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le Ministère démontre ainsi son exemplarité en accordant une importance particulière à la formation de son personnel afin que celui-ci possède les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité à la population.

Par ailleurs, soulignons que pour l'année civile 2010, le Ministère a réduit de 29 % ses dépenses en formation, respectant en cela la réduction de 25 % des dépenses demandée aux ministères et organismes.

**ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION**

| Année civile | Dépenses en formation (M$) | Proportion de la masse salariale (%) |
|---|---|---|
| 2007 | 6,2 | 1,9 |
| 2008 | 6,0 | 1,9 |
| 2009 | 7,6 | 2,4 |
| 2010 | 5,4 | 1,7 |

### Absentéisme-maladie

Comme la plupart des organisations, le Ministère est préoccupé par l'absentéisme de son personnel. C'est pourquoi il s'est doté, pour la période 2008-2011, d'un plan d'action ministériel en matière de santé des personnes au travail, plan qui comportait des actions concrètes et immédiates ainsi que des actions préventives ayant des effets à moyen et à long terme. Plusieurs de ces actions seront reconduites au cours des prochaines années, et une démarche ministérielle en santé et qualité de vie au travail sera entreprise dans les différentes unités administratives. Cette démarche est inscrite dans la planification stratégique 2011-2014.

**NOMBRE MOYEN DE JOURS D'ABSENCE EN MALADIE**

| Année financière | Emploi et Solidarité sociale | Fonction publique québécoise |
|---|---|---|
| 2007-2008 | 15,2 | 12,3 |
| 2008-2009 | 14,5 | 12,2 |
| 2009-2010 | 15,2 | 12,2 |
| 9 mois 2010-2011[a] | 15,2 | 12,0 |

Source : Média, mai 2011.

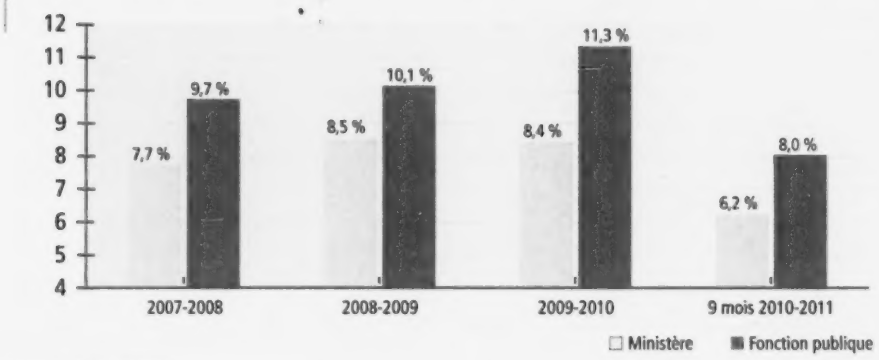
a Les données finales 2010-2011 en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor n'étaient pas disponibles au moment de la production du présent rapport annuel de gestion.

Au cours des 9 premiers mois de 2010-2011, le personnel du Ministère s'est absenté en moyenne 15,2 jours comparativement à 12 jours pour l'ensemble du personnel de la fonction publique québécoise. Il faut toutefois interpréter ces résultats avec prudence, puisqu'ils sont fortement influencés par différents facteurs liés à la composition de l'effectif. Selon Statistique Canada (mai 2008), plusieurs facteurs ont alimenté la tendance à la hausse du taux d'absentéisme sur le marché du travail, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre et la part croissante des femmes dans la composition de la main-d'œuvre. Leur taux d'absentéisme est généralement plus élevé que celui des hommes, notamment pour des raisons familiales. Au Ministère, les femmes comptent pour 74,1 % du personnel comparativement à 59,6 % dans la fonction publique et l'âge moyen du personnel y est supérieur d'un peu plus d'une année (46,7 ans par rapport à 45,3 ans).

### Taux de roulement ministériel[17]

Le taux de roulement ministériel est une mesure du nombre de départs volontaires d'un ministère ou d'un organisme. Il s'établit en divisant les mouvements de personnel (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par l'effectif au 1er avril.

### TAUX DE ROULEMENT AU MINISTÈRE ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE




Source : Média, mai 2011.

En comparant les données des neuf premiers mois de 2009-2010 à celles de la période correspondante en 2010-2011, on constate une légère augmentation du taux de roulement au Ministère (0,6 point de pourcentage). Ce taux est influencé dans une proportion de plus de 50 % par les départs à la retraite.

Comparativement à la fonction publique québécoise, on constate que le Ministère affiche un taux de roulement moins élevé, et ce, depuis 2007-2008. Cela s'explique notamment par les possibilités de mutation moindres pour le personnel du Ministère. En effet, la majorité du personnel régulier du Ministère travaille en région, ce qui n'est pas le cas des autres ministères et organismes. De plus, 50 % du personnel du Ministère appartient à la classe d'emploi des agentes et agents d'aide socioéconomique, classe d'emploi peu présente dans les autres ministères et organismes de la fonction publique.

### Santé et sécurité des personnes au travail

En 2010-2011, le Ministère a mis l'accent sur les éléments suivants en matière de santé et de sécurité du travail :

- la centralisation de la campagne de prévention contre la grippe saisonnière ce qui a permis d'augmenter de 90 % le nombre d'employées et d'employés vaccinés comparativement à 2009-2010;
- l'adaptation des postes de travail en vue de prévenir les problèmes musculosquelettiques;
- la mise à jour du cadre de référence concernant les projets locaux de prévention visant la prise en charge de la santé et de la qualité de vie au travail par le milieu;
- le soutien continu aux comités de santé et de sécurité du travail;
- la nouvelle offre de service du Programme d'aide aux employés (PAE) : transfert des activités et des ressources au Centre de services partagés du Québec, horaire étendu, nouveaux services offerts dans les régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie;
- l'activité de sensibilisation au harcèlement psychologique et l'amélioration du processus et des outils de collecte de l'information de gestion relative aux situations de harcèlement signalées.

17. Le taux de roulement présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Ministère inclut les départs du personnel régulier seulement alors que, celui publié dans le rapport de 2009-2010 présentait un taux de roulement incluant les départs du personnel régulier et occasionnel. Les différentes méthodologies expliquent les variations observables entre les taux de roulement présentés dans les deux rapports.

### Nouvelles règles pour les bonis au rendement

Le Ministère doit rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

**BONIS VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2010-2011 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010**

| Catégories d'emploi | Nombre de bonis au rendement | Montant total |
|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 155 | 692 834 $ |
| Titulaires d'un emploi supérieur | 0 | 0 $ |
| **Total** | **155** | **692 834 $** |

De plus, la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques ni aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012. Ainsi, pour 2010-2011, le Ministère n'a versé aucun boni de rendement.

## Ressources budgétaires et financières

**BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Budget de dépenses[a] | Dépenses réelles[b] | Dépenses réelles[c] | Variation des dépenses réelles |
| Mesures d'aide à l'emploi | 865 658,4 | 881 762,4 | 893 149,7 | (11 387,3) |
| Mesures d'aide financière | 2 893 857,0 | 2 948 843,1 | 2 942 157,5 | 6 685,6 |
| Administration | 461 809,5 | 459 501,9 | 469 750,1 | (10 248,2) |
| **Total[d]** | **4 221 324,9** | **4 290 107,4** | **4 305 057,3** | **(14 949,9)** |

a Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2010-2011. Ce budget ne tient pas compte de montants transférés en cours d'année à l'égard de la clientèle immigrante ou pour tenir compte de variation dans la clientèle de l'aide financière de dernier recours.

b Données provenant des états financiers préliminaires pour 2010-2011. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics, en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c La structure des dépenses de 2009-2010 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2010-2011.

d Le total exclut les données financières relatives au programme Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale. Ces données sont présentées au *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère des Transports, étant donné que le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale était au 31 mars 2011 ministre des Transports.

### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses 2010-2011 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 865,7 millions de dollars, alors que la dépense réelle pour 2010-2011 a été de 881,8 millions de dollars.

Le budget de dépenses 2010-2011 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014*. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, notamment la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés.

Globalement, pour les mesures d'aide à l'emploi, un montant de 1 023,5 millions de dollars provenant du Fonds de développement du marché du travail a été utilisé pour mener des interventions permettant à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'une conseillère ou d'un conseiller ou d'un organisme, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre ou du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre.

### Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2010-2011 des mesures d'aide financière était de 2 893,9 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 948,8 millions de dollars, soit un dépassement de 55 millions de dollars.

Précisons qu'un montant de 2 901,5 millions de dollars a été affecté à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, un montant de 22,5 millions de dollars a été versé à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué, au cours de l'exercice financier 2010-2011, une somme totale de 4,7 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,3 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 1,1 million de dollars. Enfin, un montant de 15,7 millions a été alloué au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Administration

Le budget de dépenses 2010-2011 des activités liées à l'administration était de 461,8 millions de dollars. La dépense s'est finalement élevée à 459,5 millions de dollars. Du montant dépensé :

- 259,1 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales qu'en région, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 123,8 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 76,6 millions de dollars ont été consacrés à la direction, au soutien à la gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ainsi qu'aux relations avec les citoyennes et les citoyens.

### Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

#### *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à un pourcentage (6%) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1% est destiné à l'aide humanitaire internationale.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 25 279,9 | 22 498,5[d] | 25 801,8 | (3 303,3) |
| Dépenses | 25 807,6 | 24 436,6 | 25 185,5 | (748,9) |
| **Excédent (déficit)** | **(527,7)** | **(1 938,1)** | **616,3** | **(2 554,4)** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

d Montant résultant des revenus de 17,8 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 4,7 millions constituant la contribution ministérielle.

*Fonds de développement du marché du travail*

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un déficit de 45 300 $ en 2010-2011. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2011 atteint 32,9 millions.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 1 270 726,2 | 1 232 486,5[d] | 1 273 730,0 | (41 243,5) |
| Dépenses | 1 286 726,2 | 1 232 531,8 | 1 279 757,0 | (47 225,2) |
| **Excédent (déficit)** | **(16 000,0)** | **(45,3)** | **(6 027,0)** | **5 981,7** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

d Il existe un écart de 350,7 millions de dollars entre la dépense du Ministère s'élevant à 881,8 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2010-2011, mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 232,5 millions. Cet écart s'explique notamment par l'augmentation du revenu attribuable à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère et par les revenus provenant des différentes ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec et qui sont directement versés dans le Fonds de développement du marché du travail.

*Fonds québécois d'initiatives sociales*

La contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2010-2011 a été de 15,7 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 16,8 millions en 2010-2011. De ce montant, 16,4 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 10 319,0 | 15 916,6 | 10 343,0 | 5 573,6 |
| Dépenses | 11 170,7 | 16 830,1 | 10 704,2 | 6 125,9 |
| **Excédent (déficit)** | **(851,7)** | **(913,5)** | **(361,2)** | **(552,3)** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

### Mesures d'aide financière

Alors que le budget de dépenses 2010-2011 des mesures d'aide financière était de 2 893,9 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 2 948,8 millions de dollars, soit un dépassement de 55 millions de dollars.

Précisons qu'un montant de 2 901,5 millions de dollars a été affecté à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, un montant de 22,5 millions de dollars a été versé à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué, au cours de l'exercice financier 2010-2011, une somme totale de 4,7 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,3 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 1,1 million de dollars. Enfin, un montant de 15,7 millions a été alloué au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Administration

Le budget de dépenses 2010-2011 des activités liées à l'administration était de 461,8 millions de dollars. La dépense s'est finalement élevée à 459,5 millions de dollars. Du montant dépensé :

- 259,1 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales qu'en région, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 123,8 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 76,6 millions de dollars ont été consacrés à la direction, au soutien à la gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ainsi qu'aux relations avec les citoyennes et les citoyens.

### Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

#### *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à un pourcentage (6%) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1% est destiné à l'aide humanitaire internationale.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 25 279,9 | 22 498,5[d] | 25 801,8 | (3 303,3) |
| Dépenses | 25 807,6 | 24 436,6 | 25 185,5 | (748,9) |
| **Excédent (déficit)** | **(527,7)** | **(1 938,1)** | **616,3** | **(2 554,4)** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

d Montant résultant des revenus de 17,8 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 4,7 millions constituant la contribution ministérielle.

### *Fonds de développement du marché du travail*

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un déficit de 45 300 $ en 2010-2011. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2011 atteint 32,9 millions.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 1 270 726,2 | 1 232 486,5[d] | 1 273 730,0 | (41 243,5) |
| Dépenses | 1 286 726,2 | 1 232 531,8 | 1 279 757,0 | (47 225,2) |
| **Excédent (déficit)** | **(16 000,0)** | **(45,3)** | **(6 027,0)** | **5 981,7** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

d Il existe un écart de 350,7 millions de dollars entre la dépense du Ministère s'élevant à 881,8 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2010-2011, mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 232,5 millions. Cet écart s'explique notamment par l'augmentation du revenu attribuable à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère et par les revenus provenant des différentes ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec et qui sont directement versés dans le Fonds de développement du marché du travail.

### *Fonds québécois d'initiatives sociales*

La contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2010-2011 a été de 15,7 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 16,8 millions en 2010-2011. De ce montant, 16,4 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 10 319,0 | 15 916,6 | 10 343,0 | 5 573,6 |
| Dépenses | 11 170,7 | 16 830,1 | 10 704,2 | 6 125,9 |
| **Excédent (déficit)** | **(851,7)** | **(913,5)** | **(361,2)** | **(552,3)** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

### *Fonds des technologies de l'information*

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après la date du début des activités du Fonds. Les dépenses de 20,4 millions de dollars sont composées de 19,3 millions en amortissement et de 1,1 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 14,2 millions en 2010-2011.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 19 426,1 | 20 357,0 | 17 217,0 | 3 140,0 |
| Dépenses | 19 426,1 | 20 357,0 | 17 217,0 | 3 140,0 |
| **Excédent (déficit)** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

### *Fonds de fourniture de biens ou de services*

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est en activité depuis le 1er avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du Ministère dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 3,5 millions de dollars de ce fonds se composent de 1,4 million en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 2,1 millions venant d'organismes autres que budgétaires et fiduciaires. Les dépenses de 3,5 millions sont imputées à la rémunération pour 2,8 millions et au fonctionnement pour 0,7 million. Le Fonds présente un déficit de 22 900 $.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|---|---|---|---|
| | Prévisions[a] | Montants réels[b] | Montants réels[c] | Variation des revenus et des dépenses |
| Revenus | 4 357,6 | 3 537,0 | 4 545,1 | (1 008,1) |
| Dépenses | 4 357,6 | 3 559,9 | 4 521,1 | (961,2) |
| **Excédent (déficit)** | **0,0** | **(22,9)** | **24,0** | **(46,9)** |

a Prévisions tirées du plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et des renseignements supplémentaires (vol. IV) pour 2010-2011.

b Données provenant des états financiers 2010-2011.

c Données provenant des états financiers 2009-2010.

### *Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de renseignements sur ce fonds, on consultera son rapport d'activité 2010-2011 à l'adresse **www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

## Ressources informationnelles

Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a consenti un budget global de près de 55 millions de dollars pour l'encadrement[18], l'entretien, l'exploitation, l'amélioration continue et le développement de ses technologies de l'information. Ainsi, plus de 2 millions de dollars ont été consacrés à l'encadrement, près de 5 millions à l'amélioration continue et environ 38 millions à l'entretien et à l'exploitation des actifs informatiques qui comprennent des systèmes d'envergure, pour un montant total de près de 45 millions de dollars. En plus de ce budget, le Ministère a réalisé des investissements pour le développement et le parachèvement des projets totalisant 10 millions de dollars au cours de la dernière année.

Le tableau ci-dessous présente les écarts entre les dépenses planifiées et les dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011[19] (en millions de dollars).

| Catégories de dépenses | Projets de développement | Autres activités | Total[b] |
|---|---|---|---|
| Dépenses planifiées en ressources informationnelles[a] | 19,1 | 48,7 | **67,7** |
| Dépenses réelles en ressources informationnelles pour l'exercice | 10,0 | 44,6 | **54,6** |
| **Écarts[b]** | **9,0** | **4,1** | **13,1** |

a Un montant de 7 millions de dollars a été reclassé dans la catégorie «Autres activités» et des dépenses de téléphonie sans fil totalisant 500 000 $ ont été ajoutées à cette catégorie pour rendre les données comparables.

b Ce montant tient compte des arrondis.

En ce qui concerne la catégorie « Projets de développement », l'écart ajusté de 9 millions de dollars s'explique par une diminution de 12,4 millions de dollars au titre de la mise en œuvre de nouveaux projets planifiés en début d'exercice et par une augmentation de 3,4 millions de dollars au titre de projets en cours d'achèvement qui avaient été amorcés lors de l'exercice précédent. Pour ce qui est de la catégorie « Autres activités[20] », l'écart ajusté de 4,1 millions de dollars est principalement attribuable à une réduction de l'enveloppe allouée à l'amélioration continue de 2,2 millions de dollars et de 1,9 million au titre des travaux exécutés en vue des activités d'encadrement, d'entretien et d'exploitation.

**NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2010-2011**

| | 2010-2011 |
|---|---|
| Nombre de projets en cours au début de l'exercice | 74 |
| Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice | 37 |
| **TOTAL** | **111** |
| Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice | 54 |
| Nombre de projets terminés au cours de l'exercice | 21 |

Le Ministère a travaillé à la réalisation de 111 projets en cours d'exercice. Au terme de l'exercice, 21 projets ont été complétés, 54 sont toujours en cours et 36 ont été suspendus ou annulés, notamment, en raison de coûts de développement trop élevés ou parce qu'ils ont été intégrés à d'autres projets.

Les principaux projets liés au développement des services du gouvernement en ligne et d'amélioration des processus de l'organisation, réalisés ou en cours de réalisation pendant l'année financière, sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les projets relatifs au gouvernement en ligne visent l'amélioration, l'évolution, la pérennité des sites existants et le déploiement d'outils tant à l'intention des citoyennes et des citoyens que du personnel du Ministère. L'amélioration des processus de l'organisation touche la révision, l'optimisation et l'intégration de processus ou d'outils,

18. Les dépenses d'encadrement sont liées aux activités du Bureau de projets de la gouverne.

19. Les données proviennent du Plan triennal des projets et activités en ressources informationnelles 2010-2011 (PTPARI) pour les débours planifiés et du PTPARI 2011-2012, pour les débours réels.

20. L'encadrement, l'amélioration continue, l'entretien et l'exploitation des actifs informatiques font partie de la catégorie « Autres activités ».

l'implantation de nouvelles fonctionnalités pour alléger les tâches du personnel ainsi qu'un environnement de relève pour assurer la continuité de services en cas de sinistre. Des projets concernant les obligations réglementaires ont également été menés à bien.

**PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION 2010-2011[a] (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Nom du projet | État du projet | Prestation de services électroniques - Nouvelle (N) ou Refonte(R) | Envergure du projet | Débours 2010-2011 | Débours avant 2010-2011 | Total des débours |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Refonte des sites Web du Ministère[b] | Conception | R | 1 590,5 | 55,4 | 35,8 | 91,2 |
| SAGIR - SGR2 - Livraison 1 | Terminé | | 905,3 | 589,2 | 291,1 | 880,3 |
| **Total Unités centrales** | | | **2 495,8** | **644,6** | **326,9** | **971,5** |
| Développement de la banque de candidats à l'immigration dans Placement en ligne[b] | Terminé | | 961,4 | 506,8 | 454,6 | 961,4 |
| Refonte du site Placement en ligne[b] | Conception | R | 10 478,0 | 71,8 | 18,1 | 89,9 |
| Visioguichet[b] | Conception | | 3 354,5 | 101,1 | 56,1 | 157,2 |
| Qualification professionnelle et apprentissage en milieu de travail - Livraison 2 | Terminé | | 2 817,6 | 619,6 | 2 197,5 | 2 817,1 |
| Aide à la décision en ligne - ADEL | Conception | | 14 069,1 | 1 517,2 | 2 677,8 | 4 195,0 |
| Suspension des dépôts directs | Conception | | 1 500,6 | 96,0 | – | 96,0 |
| Crédit d'impôt pour la solidarité | Réalisation | | 1 600,0 | 490,6 | – | 490,6 |
| Aide financière multiprogrammes | Conception | | 8 380,5 | 219,4 | – | 219,4 |
| Projets annuels de relevés fiscaux | | | – | 1 340,0 | – | 1 340,0 |
| Répertoire des organismes en employabilité | Terminé | | 213,6 | 132,0 | 81,6 | 213,6 |
| **Total Emploi-Québec** | | | **43 375,3** | **5 094,5** | **5 485,7** | **10 580,2** |
| Traitement opérationnel des comptes de recouvrement | Terminé | | 1 010,8 | 338,6 | 672,2 | 1 010,8 |
| Révision des modalités d'assignation de dossiers | Réalisation | | 920,0 | 327,2 | – | 327,2 |
| **Total Centre de recouvrement** | | | **1 930,8** | **665,8** | **672,2** | **1 338,0** |
| Manuel d'interprétation normative[b] | Terminé | | 1 124,7 | 304,1 | 820,6 | 1 124,7 |
| Dossier citoyen Régime québécois d'assurance parentale[b] | Terminé | N | 98,3 | 97,9 | 0,4 | 98,3 |
| Relève RQAP | Conception | | 2 810,7 | 156,3 | 277,7 | 434,0 |
| **Total Régime québécois d'assurance parentale** | | | **4 033,7** | **558,3** | **1 098,7** | **1 657,0** |
| **Total général** | | | **51 835,6** | **6 963,2** | **7 583,5** | **14 546,7** |

a Les données présentées proviennent du Plan triennal des projets et activités en ressources informationnelles 2011-2012 (PTPARI) du Ministère.

b Projets liés au Gouvernement en ligne.

## Coûts unitaires de certains services

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses engagées pour fournir les services directs à la clientèle et pour l'administration. En 2010-2011, près de 77% des coûts administratifs du Ministère sont pris en compte dans le calcul de ces coûts unitaires.

**COÛTS ADMINISTRATIFS PUBLIÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Services | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Services publics d'emploi | 189,9 | 195,6 |
| Services de solidarité sociale | 161,8 | 172,9 |
| Gestion des recours de la clientèle | 9,6 | 9,8 |
| Recouvrement des sommes dues au Ministère | 18,6 | 19,5 |

### Services publics d'emploi et services de solidarité sociale

Les dépenses totales des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale ont diminué de près de 3% en 2010-2011 comparativement à 2009-2010, en raison notamment de la diminution du nombre d'équivalents temps complet et des coûts de loyer. Comme l'achalandage des services a été relativement stable, cela a contribué à diminuer les coûts unitaires.

**SERVICES PUBLICS D'EMPLOI**

| Services | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Services aux individus | 362 | 374 | personne aidée | - 12 | - 3,2 |
| Services aux entreprises | 2 626 | 2 842 | entreprise aidée | - 216 | - 7,6 |
| Services de placement | 16 | 14 | poste vacant et candidature signalée | + 2 | + 14,3 |

Pour les services de placement, la hausse observée du coût de revient s'explique principalement par l'affectation des ressources supplémentaires pour offrir le service de placement assisté.

**SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE**

| Services | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestion des dossiers actifs | 362 | 384 | dossier | - 22 | - 5,7 |
| Personnes avec contraintes sévères | 258 | 284 | dossier | - 26 | - 9,2 |
| Personnes sans contrainte sévère | 427 | 447 | dossier | - 20 | - 4,5 |
| Attribution initiale | 300 | 321 | demande d'aide financière | - 21 | - 6,5 |

Globalement, les dépenses associées à la gestion des dossiers actifs et à l'attribution initiale ont diminué, alors que le volume de la clientèle est demeuré relativement stable. La réduction des dépenses est principalement due à des allégements de processus, notamment la simplification du traitement administratif des demandes.

## Gestion des recours de la clientèle

**SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

| Services | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Révision | 330 | 340 | dossier finalisé | - 10 | - 2,9 |
| Représentation au Tribunal administratif du Québec | 1 526 | 1 620 | dossier finalisé | - 94 | - 5,8 |

La baisse du coût unitaire par dossier finalisé en révision et au Tribunal administratif du Québec s'explique principalement par une diminution de 19,4 % des coûts gérés centralement. Cette diminution fait suite à la réorganisation de la Direction de la révision et des recours administratifs, dont le nombre de services est passé de 4 à 3 en avril 2010. Les coûts de loyers s'en sont trouvés réduits de plus de 250 000 $.

**RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES**

| Services | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Renseignements | 6,34 | 6,46 | renseignement | - 0,12 | - 1,9 |
| Plaintes | 126,95 | 84,42 | plainte | + 42,53 | + 50,4 |

La hausse significative du coût unitaire relatif aux plaintes s'explique par deux facteurs principaux. Premièrement, le Bureau des renseignements et plaintes a mis en place le 1er avril 2010 une nouvelle méthode de recensement des plaintes afin de remédier à une situation qui biaisait les résultats lorsqu'une plainte passait du premier au second niveau de traitement. Cette nouvelle méthode de recensement a eu un effet à la baisse sur le nombre total de plaintes recensées. Par ailleurs, le Bureau a dû assumer, pour la première fois en 2010-2011, des coûts de l'ordre de 22 400 $ liés aux technologies de l'information.

Les mouvements de personnel et l'embauche de nouveaux employés et employées dans le secteur des renseignements ont nécessité des heures de formation et occasionné une diminution du personnel disponible, ayant par le fait même une incidence directe sur le nombre de renseignements traités. Cela, jumelé à la baisse de l'ensemble des coûts de fonctionnement attribuable au secteur des renseignements, a fait en sorte que le coût unitaire est demeuré relativement stable, variant de 1,9 % à la baisse.

**RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE**

| Service | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Créances « Emploi-Québec » | 0,126 | 0,121 | dollar recouvré | + 0,005 | + 4,1 |

Le coût par dollar recouvré est passé de 0,121 $ à 0,126 $. Il s'agit d'une augmentation de 4,1 % due principalement à une diminution de 3,1 % du recouvrement total et à une hausse de 8,6 % des dépenses gérées centralement. Pour plus d'information, on consultera le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Centre de recouvrement, à la page 198.

### Autre coût unitaire

Le Ministère procède également au calcul du coût unitaire d'autres services offerts à la population, dont les prestations d'assurance parentale. Les coûts administratifs totaux des prestations d'assurance parentale sont de 32,4 millions de dollars en 2010-2011, comparativement à 34,9 millions en 2009-2010.

**ASSURANCE PARENTALE**

| Service | 2010-2011 ($) | 2009-2010 ($) | Coûts par | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Prestations d'assurance parentale | 160 | 173 | prestataire ayant reçu un versement | - 13 | - 7,5 |

En 2010-2011, le coût unitaire des prestations d'assurance parentale s'établit à 160 $, soit une baisse de 7,5 % par rapport à 2009-2010. Cette diminution s'explique principalement par des gains de productivité attribuables à l'évolution de la solution d'affaires, par une réduction des coûts de rémunération occasionnée par des postes à pourvoir et par une réduction des charges liées aux investissements en ressources informationnelles.

# RÉSULTATS 2010-2011

La présente section rend compte des résultats de la troisième et dernière année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2008-2011* et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2010-2011.

Les enjeux ciblés par le *Plan stratégique 2008-2011* sont :

- la nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs que le marché du travail concerne : le *Pacte pour l'emploi*;
- une société qui favorise la contribution des divers acteurs socioéconomiques;
- une administration efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2011[21].

### Facteurs de contingence

La réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2008-2011* du Ministère a été grandement influencée par les perturbations économiques issues de la crise financière qui a sévi à l'échelle mondiale en 2008-2009. Alors que les cibles de résultats du *Plan stratégique 2008-2011* étaient basées sur un scénario de conjoncture économique favorable à la création d'emplois et à une diminution attendue du taux de chômage de l'ordre de 0,6 point de pourcentage entre 2008 et 2011, on a plutôt assisté au cours des trois années de la planification stratégique, à une augmentation de 0,2 point de pourcentage du taux de chômage. Cette détérioration imprévue de la conjoncture économique a entraîné une réduction de la capacité du marché du travail à accueillir de nouvelles travailleuses et de nouveaux travailleurs et à maintenir les emplois qui existaient en 2008.

## SOMMAIRES DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Les résultats obtenus en 2010-2011 sont plutôt satisfaisants si l'on considère le contexte économique difficile qui a marqué l'horizon du *Plan stratégique 2008-2011*.

En effet, lorsque l'on considère les résultats par orientation stratégique, on constate que les résultats non atteints touchent essentiellement la première et la troisième orientations (favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail et lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis).

Le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans ainsi que celui des personnes de 55 à 64 ans ont peu progressé par rapport à 2008, conséquence directe du ralentissement de l'activité économique survenu en 2009.

21. Notes au lecteur :
- Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2010. Le cas échéant, une note le précise.
- Le taux d'atteinte des cibles est présenté sans décimale (arrondis à l'unité).
- Statistique Canada a révisé l'ensemble des statistiques portant sur le marché du travail à l'hiver 2011. Conséquemment, les résultats portant sur les taux d'emploi des années précédentes publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Ministère peuvent légèrement différer de ceux qui sont présentés dans la présente édition.

En ce qui concerne les interventions auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail (autant les jeunes de 18 à 24 ans que l'ensemble de la clientèle), la proportion des sorties de l'aide d'une durée prolongée durant l'horizon de la planification stratégique, soit d'avril 2008 à mars 2011, a beaucoup fluctué suivant le cours des événements liés à la crise économique qui a eu lieu au cours de cette période.

Quant au taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans, malgré les nombreuses fluctuations durant l'horizon du plan stratégique, il est demeuré stable si l'on compare le résultat initial de 2008-2009 (7,3 %) à celui de 2010-2011 (7,3%).

Enfin, les objectifs poursuivis selon les autres orientations ont été atteints à 100% ou de manière très satisfaisante.

## ORIENTATION

### Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans | 67,0% | 66,0%[a] | 99% | 63,9%[b] |
| Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans | 55,0% | 52,1%[a] | 95% | 51,4%[b] |
| Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans | 61,3% | ND[c] | – | ND |
| Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail | 79,5% | 72,8% | 92% | 71,0% |
| Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail | 79,5% | 76,0% | 96% | 74,6% |

a La cible et le résultat du taux d'emploi portent sur l'année civile prise en compte.

b Ce résultat diffère légèrement de celui présenté dans l'édition précédente du rapport annuel de gestion du fait que Statistique Canada a révisé l'ensemble des statistiques portant sur le marché du travail à l'hiver 2011. Voir note 21 à la page 45.

c Pour plus d'information, le lecteur est invité à consulter le résultat détaillé à la page 51.

## ORIENTATION

### Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés | 58,6% | ND | – | 53,4%[a] |
| Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité | 100% des professions visées | Réalisé en 2009-2010 | 100% | Réalisé |
| Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité | 100% des métiers réglementés visés | Réalisé en 2009-2010 | 100% | Réalisé |

a Ce résultat ne figurait pas dans le rapport annuel 2009-2010. Il est mesuré à l'aide d'un échantillonnage différent de celui qui a servi à l'établissement de la cible.

## ORIENTATION

### Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Début de la mise en œuvre [ du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale* ] | 1er avril 2009 | Réalisé | 100 % | En cours de réalisation |
| Taux d'assistance sociale (0-64 ans) | 6,7 % | 7,3 %[a] | 92 % | 7,4 % |

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux d'assistance sociale mensuels.

## ORIENTATION

### Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Début de la mise en œuvre [ du *Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire* ] | 1er avril 2009 | Réalisé en 2009-2010 | 100 % | Réalisé |
| Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales | 25 000 $ | 30 000 $ | 120 % | 30 000 $ |

## ORIENTATION

### Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action [ ministériel en matière de santé ] | 100 % des activités réalisées | 99,3 % | 99 % | 64,0 % |
| Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle | 26 transactions | 26 | 100 % | 26 |
| Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec | 31 mars 2010 | Partiellement réalisé | – | Partiellement réalisé |
| Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques | 50 % au 31 décembre 2010 | 51,7 %[a] | 103 % | 48,9 % |

a Les résultats portent sur l'année civile 2010.

# RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011* ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2010-2011

## ORIENTATION

### Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

#### AXE D'INTERVENTION

- Intégration à l'emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

#### OBJECTIF

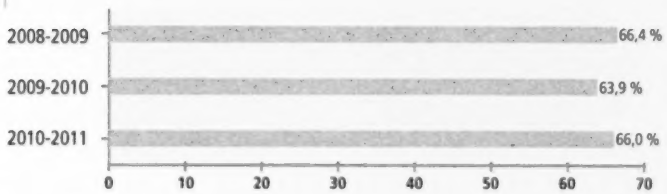
Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans de 65,3 % à 67 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans | 67,0 % | 66,0 %[a] | 99 % |

a Le résultat relatif au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile 2010.

Le taux d'emploi des personnes immigrantes âgées de 15 à 64 ans est le rapport entre le nombre de personnes immigrantes en emploi et la population immigrante de 15 à 64 ans[22]. Cet indicateur sert ainsi à rendre compte de la situation de la population immigrante sur le marché du travail.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS[a]




a Voir note 21 à la page 45.

Comparativement au taux estimé de 65,3 % pour l'année de référence (2007), le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans s'est fixé à 66 % en 2010, en progression de 0,7 point de pourcentage. Bien qu'en deçà de la cible établie sur l'horizon de la planification stratégique 2008-2011 (67 %), rappelons que le taux d'emploi de cette partie de la population s'est replié de 2,8 points de pourcentage entre le premier trimestre de 2009 et celui de 2010[23]. Toutefois, la bonne tenue du marché du travail en 2010 aura permis de reprendre le terrain perdu. En effet, depuis le creux atteint au premier trimestre de 2010, le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans a augmenté de 2,3 points de pourcentage pour atteindre 66 % en 2010.

22. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

23. Les taux d'emploi trimestriels sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de quatre trimestres.

Par ailleurs, le Québec a accueilli près de 54 000[24] personnes immigrantes en 2010, soit 9,1 % de plus qu'en 2009. Il convient de noter que la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) dans l'ensemble de la population immigrante est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada et que cette partie de la population immigrante affiche un taux de chômage plus élevé que le reste de la population immigrante en raison des démarches nécessaires à l'apprentissage du français et à la reconnaissance des acquis qui, notamment, tendent à retarder l'entrée sur le marché du travail[25]. Il s'ensuit que les résultats obtenus sur l'horizon de la planification stratégique 2008-2011 incitent le Ministère à poursuivre ses efforts afin de favoriser l'intégration à l'emploi de ce bassin de main-d'œuvre.

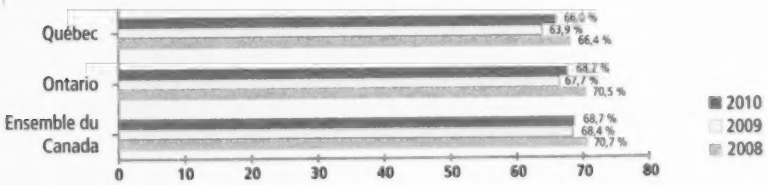
## Contribution du Ministère

En juillet 2010, le Ministère, en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, a entrepris les travaux devant conduire à la mise en place d'un dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées (5 ans ou moins), comme le prévoit la mesure Améliorer l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*. Ces travaux consistent à revoir l'offre de service des deux ministères afin de mieux coordonner les interventions faites auprès de cette clientèle et de les rendre plus efficaces. L'objectif est de réduire les délais d'intégration socioprofessionnelle des personnes visées et de hausser leur taux d'emploi. Notamment, un projet pilote a été réalisé afin de favoriser l'établissement durable des personnes immigrantes dans les diverses régions du Québec où on rencontre des besoins de main-d'œuvre importants.

Au cours de 2010-2011, le Ministère a également poursuivi sa collaboration à la réalisation du *Plan d'action gouvernemental La diversité : une valeur ajoutée* ainsi que du *Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants*. De plus, la deuxième phase des travaux de recherche sur le recours au programme d'aide sociale par les personnes immigrantes a été achevée. Ces travaux portaient sur les personnes immigrantes de catégorie « travailleurs qualifiés ».

Au cours de cette même période, plus de 50 961 nouveaux participants, personnes immigrantes, ont bénéficié des interventions des services publics d'emplois. Il s'agit d'une hausse de 12 506 personnes (+ 32,5 %) sur l'horizon du *Plan stratégique 2008-2011*. De ce nombre, 1 184 nouvelles personnes immigrantes ont bénéficié du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* comparativement à 1 045 nouvelles personnes en 2009-2010.

**TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES[a]**
**AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET DANS L'ENSEMBLE DU CANADA, EN 2008, 2009 ET 2010**




Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

a Voir note 21 à la page 45.

Enfin, on constate également que l'écart entre les taux d'emploi des personnes immigrantes du Québec et de l'Ontario est passé de 4,1 à 2,2 points de pourcentage entre 2008 et 2010, soit une baisse de 1,9 point de pourcentage. Par rapport à l'ensemble du Canada, cet écart s'est replié de 1,6 point de pourcentage durant la même période.

24. Source : Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec, 4ème trimestre 2010, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.
25. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Les immigrants et le marché du travail québécois en 2008, volet 1 : portrait général, 2009, 21 p.

## OBJECTIF

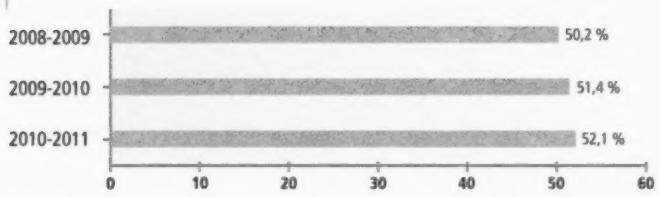
Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans de 49,8 % à 55 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans | 55,0 % | 52,1 %[a] | 95 % |

a Le résultat concernant le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2010.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes âgées de 55 à 64 ans qui occupent un emploi et, ainsi, à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail[26]. Pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre annoncée pour les prochaines années, le Ministère s'est donné pour objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réintégration à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans ou plus.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS[a]

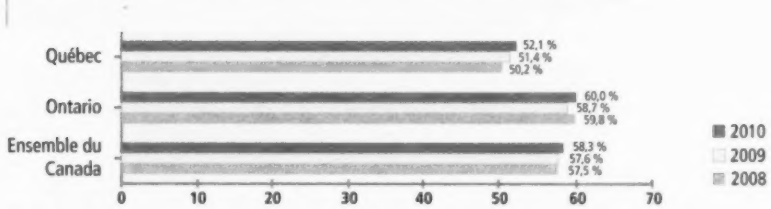



a Voir note 21 à la page 45

Le taux d'emploi de la population de 55 à 64 ans s'est fixé à 52,1 % en 2010, soit 2,9 points de pourcentage sous la cible établie dans la planification stratégique 2008-2011. L'effet du ralentissement économique survenu en 2009 n'est pas étranger à cette situation. Notons toutefois que depuis le creux atteint dans les premiers mois de 2009 (50,1 %), le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans a progressé de 2 points de pourcentage pour se fixer à 52,1 % en 2010. Il convient de mentionner que les six derniers mois de 2010 auront permis au taux d'emploi de cette partie de la population d'atteindre un nouveau sommet.

Comparé au taux estimé de 49,8 % pour l'année de référence (2007), le résultat de 2010 (52,1 %) indique une progression de 2,3 points de pourcentage[27]. D'ailleurs, on continue d'observer qu'une part croissante des emplois est occupée par des personnes en fin de carrière et que l'emploi a plus que triplé depuis le début de la décennie chez les personnes de 65 ans ou plus, malgré leur faible représentation au sein de la population.

### TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS[a]
AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET DANS L'ENSEMBLE DU CANADA, EN 2008, 2009 ET 2010




Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active.*

a Voir note 21 à la page 45.

26. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

27. Les données présentées peuvent différer légèrement de celles exposées dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion du fait que Statistique Canada a révisé l'ensemble des statistiques portant sur le marché du travail à l'hiver 2011.

Les gains enregistrés depuis le second semestre de 2009 ont fait progresser le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans au Québec. On constate donc que c'est au Québec que le taux d'emploi de cette partie de la population a le plus progressé (+ 1,9 point de pourcentage) entre 2008 et 2010 comparativement à l'Ontario (+ 0,2 point de pourcentage) et à l'ensemble du Canada (+ 0,8 point de pourcentage).

## Contribution du Ministère

Le Ministère continue de suivre et de soutenir les travaux du Comité interministériel sur l'adaptation des milieux de travail découlant du Comité interministériel permanent des sous-ministres sur l'adaptation des politiques et des programmes au vieillissement de la population. Le comité interministériel a produit ses recommandations à l'automne 2010.

En vue de l'exécution du mandat confié, à l'issue de la Rencontre économique de janvier 2010, au ministre des Finances du Québec et au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec la ministre responsable des Aînés, les travaux se poursuivent pour la mise en place de conditions ou d'incitatifs permettant aux personnes âgées de 55 à 70 ans de demeurer sur le marché du travail si elles le souhaitent.

Au cours de l'exercice 2010-2011, on a dénombré 31 515 personnes de 55 à 64 ans ayant entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 54,0 % (+ 11 046) comparativement au début de la période 2008-2011 visée par la planification stratégique.

### OBJECTIF

Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans de 56,2 % à 61,3 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans | 61,3 % | ND | – |

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes handicapées de 16 à 64 ans qui occupent un emploi et à rendre compte de la situation de ces personnes sur le marché du travail[28]. Le taux d'emploi est tiré de l'*Enquête sur la dynamique du travail et du revenu* réalisée par Statistique Canada, dont les résultats sont disponibles deux ans après la collecte des données. Le résultat pour l'année 2010 sera donc connu vers la fin de 2012. Mentionnons tout de même que les données permettant d'estimer le taux d'emploi des personnes handicapées pour l'année 2008 ont été rendues publiques au début de 2011. Le taux d'emploi de cette population, en 2008, s'est établi à 54,4 %.

## Contribution du Ministère

En 2010-2011, un total de 18 913 personnes handicapées ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une augmentation de 46,6 % (+ 6 015 personnes) sur l'horizon du *Plan stratégique 2008-2011*.

Le Ministère a également poursuivi la coordination des travaux permettant d'assurer la réalisation des actions de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*. À cette fin, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale requiert du ministre qu'il présente au gouvernement un rapport sur les actions entreprises dans le cadre de cette stratégie. En raison de la courte période

28. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

de temps écoulée entre le lancement de la stratégie et l'obligation de rendre compte au gouvernement, il a été convenu que le rapport porterait sur sa mise en œuvre. Le document intitulé *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées : état de la mise en œuvre* et premiers résultats produit en 2010 fait donc principalement état de l'avancement de cette mise en œuvre et décrit les résultats disponibles à ce jour pour certaines actions prévues dans la stratégie.

Grâce aux actions visées par la stratégie, le nombre de personnes handicapées qui ont profité des mesures Contrat d'intégration au travail et Programme de subventions aux entreprises adaptées a atteint un total cumulatif de 8 903 en 2010-2011, comparativement à 8 653 en 2009-2010.

## AXE D'INTERVENTION

- Valorisation et incitation au travail de la clientèle des programmes d'assistance sociale

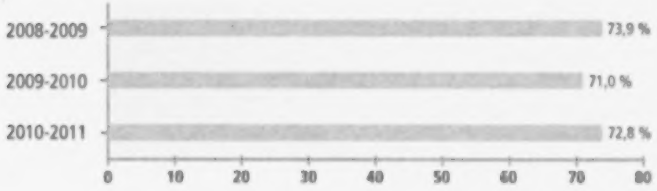
### OBJECTIF

Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour la clientèle de moins de 25 ans de 73,1 % à 79,5 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail | 79,5 % | 72,8 % | 92 % |

L'indicateur présente le rapport entre le nombre de jeunes adultes (moins de 25 ans) prestataires distincts qui ne reçoivent pas d'aide financière des programmes d'assistance sociale pendant au moins six mois consécutifs au cours d'une année, et le nombre de ceux qui n'en reçoivent pas pendant au moins un mois au cours de l'année.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS




La proportion, pour cette clientèle, des sorties à l'aide d'une durée prolongée, a beaucoup fluctué durant l'horizon de la planification stratégique 2008-2011, suivant le cours des événements liées à la crise économique de 2008-2009. Cette crise a entraîné une forte réduction de la capacité du marché du travail à accueillir de nouvelles travailleuses et de nouveaux travailleurs, occasionnant ainsi un ralentissement des sorties de l'aide de la clientèle de moins de 25 ans aptes au travail. Le taux d'atteinte de la cible est passé de 93 % en 2008-2009 à 92 % pour la troisième et dernière année du plan stratégique.

## Contribution du Ministère

En 2010-2011, le nombre de jeunes de moins de 25 ans qui ont entrepris une nouvelle participation aux services publics d'emploi a atteint 56 291 soit une augmentation de 21,9 % (+ 10 095) par rapport à 2007-2008.

**ÉVOLUTION DES NOUVELLES PARTICIPATIONS DES JEUNES AUX INTERVENTIONS DU MINISTÈRE**

| Interventions du Ministère | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Services publics d'emploi[a] | 90 973 | 99 829 | 89 000 |
| Alternative jeunesse | 6 877 | 8 361 | 7 852 |
| Découvrir | 1 026 | 1 020 | 581 |
| Jeunes en action | 3 432 | 3 793 | 3 315 |
| Québec pluriel[b] | 273 | 266 | 288 |

a Ces résultats concernent les nouvelles participations aux services publics d'emploi alors que les résultats indiqués au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* présentaient les nouveaux participants.

b Dans le cas de Québec pluriel, il s'agit de jumelages.

Le Ministère a continué de mettre en œuvre divers programmes destinés aux jeunes. Il a notamment poursuivi la réalisation de l'activité Découvrir, qui permet à des jeunes de valider leur choix de carrière et de vivre une expérience de travail grâce à des stages d'observation et d'exploration en milieu de travail. Depuis le lancement des stages Découvrir au printemps 2008 jusqu'au 31 mars 2011, on compte près de 2 650 nouvelles participations.

De plus, en 2010-2011, trois projets menés dans le cadre de la conciliation travail études ont été terminés. Deux de ces projets menaient à une attestation d'études professionnelles et un menait à une attestation d'études collégiales.

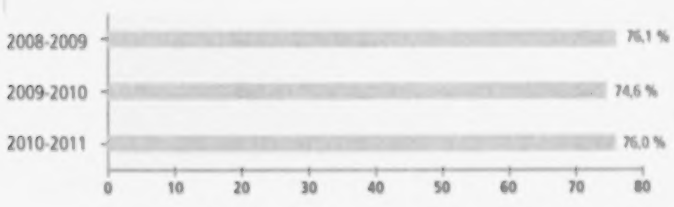
### OBJECTIF

Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle de 75,6 % à 79,5 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail | 79,5 % | 76,0 % | 96 % |

L'indicateur présente le rapport entre le nombre d'adultes prestataires distincts qui ne reçoivent pas d'aide financière des programmes d'assistance sociale pendant au moins six mois consécutifs au cours d'une année et le nombre de ceux qui n'en reçoivent pas pendant au moins un mois au cours de l'année.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**



Comme pour la clientèle des moins de 25 ans, les mauvaises conditions du marché du travail en 2009 sont venues contrecarrer les efforts déployés par le Ministère pour augmenter la proportion des sorties de l'aide d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Cette proportion est passée de 76,1 % en 2008-2009 (atteignant un sommet de 76,8 % en juillet 2008) à 76 % en cette dernière année du plan stratégique, le plus faible taux ayant été enregistré en janvier 2010 (74 %).

## Contribution du Ministère

En 2010-2011, plus de 81 603 nouveaux participants et participantes, appartenant à la clientèle des programmes d'assistance sociale, ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. Il s'agit de 8 113 participantes et participants de plus, soit une hausse de 11 % par rapport à la situation qui existait en 2007-2008, au début du *Plan stratégique 2008-2011*.

Rappelons que le ministère a contribué au cours des dernières années, au développement de plusieurs mesures incitatives au retour en emploi, telles que la bonification des allocations d'aide à l'emploi, la Prime au travail, la Prime au travail adaptée et le Supplément à la prime au travail visant à favoriser l'insertion en emploi, notamment de la clientèle prestataire des programmes d'assistance sociale. Également, le ministère a participé aux travaux sur la révision annuelle du salaire minimum, qui a été haussé à 9,50$ le 1er mai 2010. Ces initiatives ont contribué à rendre le travail plus attrayant.

ORIENTATION

# Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

## AXE D'INTERVENTION

- Soutien à la formation en entreprise

### OBJECTIF

Favoriser la formation continue de la main-d'œuvre en emploi en contribuant à augmenter la proportion d'établissements qui offrent de la formation à leurs employées et employés ou qui financent cette formation de 56,3 % à 58,6 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés | 58,6 % | ND[a] | – |

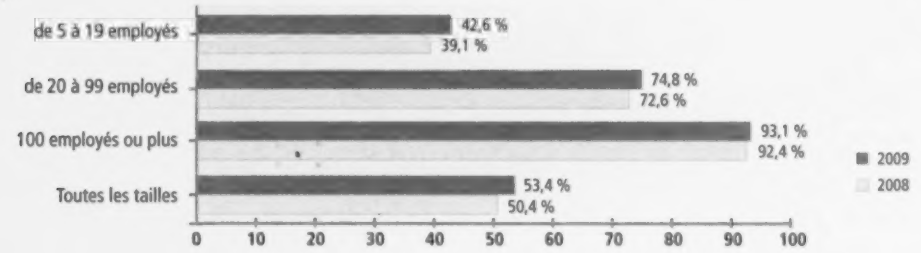
a Pour plus de détails sur les entreprises aidées, on peut également consulter la section d'Emploi-Québec à la page 162.

Cet indicateur vise à mesurer l'importance du nombre d'entreprises qui ont investi dans la formation de leur main-d'œuvre au cours de l'année. On entend par formation, toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une ressource interne ou externe. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. La formation de nature non officielle est exclue (exemple : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation donnée aux recrues. Les entreprises visées sont celles qui comptent cinq employées et employés ou plus de toutes les industries, à l'exception du secteur primaire et du secteur public.

Le résultat de cet indicateur provient d'un sondage réalisé par l'Institut de la statistique du Québec pour le compte de l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*. Il porte sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre. Considérant les délais de collecte et de traitement des données, les données les plus récentes prises en compte dans cette enquête concernent l'année 2009. Le résultat de cette enquête est disponible à l'automne de chaque année.

La proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés en 2009 était de 53,4 %, soit une hausse de 3 points de pourcentage par rapport à 2008. Cette tendance s'observe dans les établissements de toutes tailles, mais la hausse la plus forte a été enregistrée parmi les très petits établissements.

**POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS AYANT FINANCÉ OU OFFERT DES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2008 ET 2009 PAR CATÉGORIES D'ENTREPRISES**




Source : *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*[29].

## Non-comparabilité des données de 2008 et des années précédentes

L'Institut de la statistique du Québec utilise comme base de sondage la banque de données du Registre des entreprises de Statistique Canada. Entre les éditions de 2007 et de 2008, Statistique Canada a procédé à une révision en profondeur de son registre. Ce changement comporte un accroissement substantiel de la population visée en élargissant notamment la part des petits établissements. Cela contribue à tirer vers le bas l'estimation de la proportion d'établissements, toutes tailles confondues, ayant offert de la formation en 2008. Conséquemment à ce changement, la comparaison des résultats publiés pour 2008 et 2009 avec la cible visée par le *Plan stratégique 2008-2011* doit être évaluée sous toutes réserves, car la base de données utilisée pour estimer la cible du plan stratégique est différente de celle qui a servi au calcul du résultat.

## Contribution du Ministère

En 2010-2011, au nombre des améliorations apportées par le Ministère et la Commission des partenaires du marché du travail en matière de formation de la main-d'œuvre, on compte notamment :

- 12 585 entreprises ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi dans le cadre de diverses mesures (dont 7 057 entreprises soutenues dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre volet Entreprises). Le Ministère s'était engagé dans son plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 à soutenir 11 700 entreprises. La cible a été révisée à 11 800 (voir pages 142 et 162 de la section Emploi-Québec);
- 98 169 travailleuses et travailleurs ont reçu un soutien dans leurs démarches de formation ou de développement et de reconnaissance de leurs compétences;
- 4 438 nouveaux participants et participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont bénéficié notamment des formations offertes en mode d'apprentissage et d'activités de reconnaissance de leurs compétences.

29. L'univers d'enquête de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec est l'ensemble des établissements comptant cinq employés et employées ou plus, actifs dans les secteurs de la fabrication, de la construction et des services, à l'exclusion du secteur primaire et du secteur public.

## AXE D'INTERVENTION

- Mobilité de la main-d'œuvre

### OBJECTIF

Soutenir la mise en œuvre du chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur* visant à assurer la mobilité des travailleuses et des travailleurs pour les professions et les métiers réglementés

| INDICATEURS | Cibles 2008-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| 1 Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité | 100 % des professions visées | Réalisé en 2009-2010 | 100 % |
| 2 Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité | 100 % des métiers réglementés visés | Réalisé en 2009-2010 | 100 % |

Chargé de coordonner les travaux requis par la Stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre adoptée en décembre 2007, le Ministère préside le Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre, qui regroupe les ministères du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, des Relations internationales, de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Immigration et des Communautés culturelles, du Travail, de la Justice, de la Santé et des Services sociaux ainsi que l'Office des professions du Québec.

D'importantes réalisations sont à souligner au cours des trois dernières années :

- la signature de l'Entente France-Québec en octobre 2008;
- la signature du nouveau chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur* entré en vigueur le 11 août 2009;
- la signature de l'*Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario*, entré en vigueur le 1er octobre 2009, qui prévoit une reconnaissance de la qualification professionnelle basée sur le mécanisme du « permis sur permis »;
- la promotion d'un accord de partenariat économique global entre le Canada et l'Union européenne, lancée en mai 2009 par le gouvernement fédéral et la Commission européenne;
- l'accélération, d'une part, de la reconnaissance de la qualification professionnelle des personnes formées hors du Québec et, d'autre part, du recrutement de travailleuses et de travailleurs temporaires et d'étudiantes et étudiants étrangers, pour lesquels des mécanismes de reconnaissance des compétences ont été élaborés.

Toutes ces réalisations assurent une plus grande mobilité de la main-d'œuvre et offrent au Québec un accès élargi au capital humain de ses voisins canadiens et des pays européens partenaires du nouvel espace économique.

Le Ministère s'est engagé, dans le *Plan stratégique 2008-2011*, à ce que 100 % des professions et métiers visés dans le chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur* répondent aux exigences de la mobilité de la main-d'œuvre au Canada. Cette cible avait été établie en tenant compte des paramètres du chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur* signé en juillet 1994. Or, le chapitre 7 modifié vise désormais une reconnaissance mutuelle des titres de compétence entre toutes les provinces et tous les territoires.

Pour s'y conformer, les provinces et territoires doivent apporter les modifications législatives et réglementaires nécessaires afin que toute personne accréditée par un organisme de réglementation d'une province ou d'un territoire pour y exercer une profession ou un métier, y compris une personne ayant acquis ses compétences à l'étranger, soit reconnue par tous les autres territoires et provinces comme étant qualifiée pour exercer cette profession ou ce métier. Cette reconnaissance doit être accordée rapidement, sans autre exigence particulière d'examen, de formation ou d'évaluation, à moins qu'une exception ne soit adoptée en raison d'un objectif légitime.

### Indicateur 1

Pour ce qui est des professions, compte tenu des modifications présentées plus haut, on peut considérer que la cible fixée dans le plan stratégique a été atteinte en 2009-2010. Toutes les professions sont désormais conformes *de facto* aux exigences de mobilité de la main-d'œuvre, soit par l'adoption d'un règlement de type « permis sur permis » ou par la formulation d'une mesure d'exception basée sur un objectif légitime en vue d'assurer, notamment, la protection de la santé et de la sécurité du public.

Deux demandes d'exception ont été retenues par le Québec : celle des avocates et avocats, en raison de la formation différente nécessaire pour exercer en droit civil ou en Common Law; celle des denturologistes, étant donné que leur champ de pratique n'est pas le même au Québec que dans d'autres provinces et territoires (Colombie Britannique, Nouvelle-Écosse, Île du Prince Édouard, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon).

### Indicateur 2

En ce qui concerne les métiers réglementés, à l'instar des professions, tous sont *de facto* conformes aux exigences du nouveau chapitre 7. Toutefois, quelques travailleuses et travailleurs titulaires d'un certificat en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre ne pourront pas jouir immédiatement d'une pleine mobilité.

En effet, l'Ontario exige que toute travailleuse ou tout travailleur qui est titulaire d'un certificat délivré par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vertu de cette loi détienne également un certificat de compétence compagnon délivré par la Commission de la construction du Québec ou une qualification interprovinciale comme l'exige cette commission. Cette restriction vise les travailleuses et travailleurs certifiés en électricité, en plomberie, en chauffage et en système frigorifique.

À l'automne 2009, le Ministère et les organismes ontariens visés se sont entendus sur les modalités de reconnaissance de la qualification professionnelle, notamment pour les certificats que délivre le Ministère dans les domaines du gaz (onze certificats), du chauffage au mazout (un certificat), des systèmes de déplacement mécanisé (trois certificats) et de la mécanique de machines fixes (cinq certificats).

Comme il a été mentionné précédemment, le Ministère reconnaît la qualification des titulaires d'un certificat délivré par une autre province ou un autre territoire pour exercer un métier réglementé au Québec, sans autre exigence significative. À ce jour, le Ministère n'a fait valoir aucune demande d'exception basée sur un objectif légitime relativement aux métiers qu'il régit ou pour lesquels il délivre des certificats de qualification.

## ORIENTATION

# Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

### AXE D'INTERVENTION

- Coordination gouvernementale de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

### OBJECTIF

Mettre en œuvre le deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Début de la mise en œuvre | 1er avril 2009 | Réalisé | 100 % |

Le gouvernement du Québec a annoncé, en novembre 2008, qu'il prolongeait le *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale* afin de permettre la tenue de consultations préalables à l'élaboration d'un deuxième plan d'action.

La réalisation du premier plan d'action a fait l'objet d'une évaluation, dont les principaux résultats proviennent des évaluations effectuées par les ministères et les organismes partenaires participant à la mise en œuvre de ce plan d'action. Plusieurs actions ont produit des résultats positifs, notamment en ce qui concerne l'insertion professionnelle, le soutien au logement social, l'accès aux compétences et l'accès à l'approvisionnement alimentaire. Les investissements financiers du premier plan d'action, d'abord évalués à 2,5 milliards de dollars sur cinq ans, ont atteint 4,5 milliards sur six ans. Les bilans, qui peuvent être consultés à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers** font état de ces résultats.

Lancé le 6 juin 2010, le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* prévoit des investissements de 7 milliards de dollars sur cinq ans, dont 1,3 milliard de nouveaux crédits, sans compter les mesures financées à partir des budgets courants des ministères et organismes, qui totalisent plus de 2,5 milliards de dollars. L'objectif général de ce deuxième plan d'action est de donner un nouvel élan à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, afin d'amener le Québec au rang des nations industrialisées comptant le moins de personnes en situation de pauvreté.

Afin d'actualiser la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2010-2015, tout en poursuivant l'application de pratiques gagnantes, ce second plan d'action s'organise autour de quatre orientations permettant de tenir compte de l'aspect multidimensionnel de la pauvreté. Les 70 actions des 17 ministères et organismes qui ont construit ce plan portent sur les interventions et la concertation en milieux régionaux et locaux, le travail et l'autonomie des personnes, le revenu, de même que les conditions de vie.

Visant à renforcer l'action locale et régionale et à la rendre plus efficiente, la première orientation regroupe neuf mesures, dont :

- l'augmentation du Fonds québécois d'initiatives sociales qui sera porté à 115 millions de dollars sur cinq ans, ce qui permettra la signature d'*Alliances pour la solidarité* avec les Conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. Ces alliances favoriseront la mobilisation et la concertation des acteurs, la planification et le financement des interventions et des projets, tout en accordant la souplesse nécessaire à une réelle prise en charge par les milieux;

- la mise sur pied du Groupe des partenaires pour la solidarité, un lieu d'échanges, d'élaboration de consensus et de recommandations qui appuie la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le gouvernement dans leurs efforts visant à mobiliser l'ensemble de la société, à accroître la cohérence des actions d'un ensemble de partenaires et à favoriser le déploiement des initiatives locales et régionales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- la création du Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé afin d'assurer un suivi particulier des actions gouvernementales en milieu défavorisé ayant une assise territoriale. Ce comité veillera à se doter d'une vision et d'orientations communes en ce qui a trait à l'arrimage, avec les divers partenaires, des actions gouvernementales à l'échelle locale, régionale et nationale.

En considérant l'emploi comme moyen privilégié pour sortir de la pauvreté, la deuxième orientation contient des mesures qui visent à rendre le travail plus attrayant et plus payant. Parmi les principales mesures, mentionnons la reconduction de trois primes d'incitation au travail et l'amélioration, à la demande du Québec, de la Prestation fiscale fédérale pour le revenu de travail au profit des personnes seules et des couples sans enfants, les mesures d'aide à l'emploi ainsi que la révision annuelle du salaire minimum, notamment en fonction de son incidence sur la pauvreté.

La troisième orientation réitère l'importance d'améliorer le revenu pour prévenir et contrecarrer la pauvreté. Ainsi, on réaffirme le rôle central de l'État en matière de redistribution de la richesse, de soutien aux personnes sans emploi et aux travailleuses et aux travailleurs à faible revenu. Par exemple, l'instauration du crédit d'impôt pour la solidarité vise à mieux répondre aux besoins des ménages à faible ou moyen revenu et à compenser les hausses de taxes et de tarifs. Rappelons également l'indexation automatique et annuelle des prestations d'aide financière de dernier recours, l'amélioration du traitement des pensions alimentaires pour enfants de même que la reconduction du Soutien aux enfants.

Enfin, la quatrième orientation vise à améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu. Pour ce faire, le plan d'action prévoit la création de 3 000 logements sociaux et la rénovation d'HLM. Dans son budget 2011, le gouvernement a bonifié cette mesure de 2 000 logements sociaux et a annoncé l'accessibilité progressive, sur cinq ans, au programme Allocation-logement pour les personnes seules et les couples âgés de 50 à 54 ans sans enfants. De plus, le gouvernement a mis en place des mesures visant les Autochtones, les personnes âgées et les proches aidants, ainsi que les personnes handicapées.

Dans son ensemble, cette seconde génération de mesures vise à faire du Québec l'une des sociétés les plus inclusives, les plus justes et où l'autonomie économique et le plein épanouissement personnel sont à la portée du plus grand nombre.

## OBJECTIF

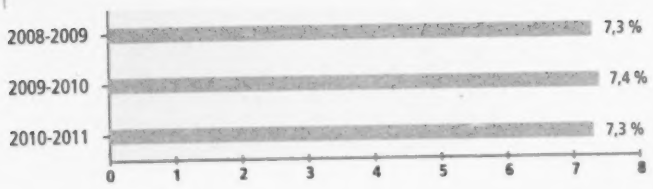
Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de 7,5 % à 6,7 %

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Taux d'assistance sociale (0-64 ans) | 6,7 % | 7,3 %[a] | 92 % |

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux d'assistance sociale mensuels.

Le taux d'assistance sociale représente le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans. La réduction du taux d'assistance sociale est une préoccupation permanente pour le gouvernement. En mars 2011, le taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans s'est établi à 7,3 %, soit une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2007-2008.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Entre avril 2010 et mars 2011, ce taux est passé de 7,4 % à 7,3 %. Il est plus que probable que l'écart par rapport à la cible visée pour mars 2011 (6,7 %) soit dû à la conjoncture économique du Québec marquée par un contexte de récession en 2009 et à ses répercussions sur le marché du travail.

**TABLEAU COMPARATIF DES TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU QUÉBEC, DANS D'AUTRES PROVINCES ET AU CANADA**

| Provinces | 2010 (%)[a] | 2009 (%)[a] | 2008 (%)[a] |
|---|---|---|---|
| Québec | 7,4 | 7,4[b] | 7,4 |
| Alberta | 2,3 | 1,9 | 1,6 |
| Ontario | 7,3 | 6,7 | 6,3 |
| Terre-Neuve et Labrador | 9,3 | 9,0 | 9,3 |
| Canada | 6,3 | 5,9 | 5,7 |

a À des fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, parmi la population âgée de moins de 65 ans au 1er juillet de l'année de référence.

b Ce résultat est différent de celui publié dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Ministère.

Le Québec s'en est, somme toute, bien tiré par rapport aux autres provinces et territoires du Canada qui ont vu leur taux d'assistance sociale augmenter de façon plus importante.

## Contribution du Ministère

Les contributions mentionnées aux pages 52 et 53 au regard des cibles de taux de sorties d'une durée prolongée de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont également un impact sur cet objectif. Dans un contexte où les besoins de main-d'œuvre sont grandissants et où l'évolution démographique laisse entrevoir de plus en plus de départs à la retraite, il est essentiel d'accompagner vers l'intégration en emploi les prestataires d'une aide financière de dernier recours.

Notons aussi que le Ministère a terminé les travaux d'évaluation des programmes d'aide et d'accompagnement social (PAAS) Devenir et Interagir. À la lumière des résultats de cette évaluation, le Conseil du trésor a approuvé à l'automne 2010 un cadre normatif qui a permis au Ministère d'améliorer les services offerts dans le cadre de ces programmes.

## ORIENTATION

# Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

### AXE D'INTERVENTION

- Soutien au développement et à la concertation en matière d'action communautaire et d'action bénévole

### OBJECTIF

Mettre en œuvre le nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire permettant de renforcer la concertation avec le milieu communautaire

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Début de la mise en œuvre | 1er avril 2009 | Réalisé en 2009-2010 | 100 % |

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, en collaboration avec le Comité interministériel de l'action communautaire, a poursuivi ses travaux en 2010-2011 sur des actions structurantes contenues dans son plan de travail 2010-2012. Ces actions visent à renforcer la cohérence des pratiques gouvernementales en matière de soutien financier et à mettre en place des conditions permettant à ces organismes de contribuer au développement de leurs communautés respectives.

Par ailleurs, le Secrétariat a poursuivi ses travaux avec le Réseau québécois de l'action communautaire autonome à la suite de l'adoption d'un plan de travail annuel commun.

### OBJECTIF

Rehausser le seuil minimal de financement des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales | 25 000 $ | 30 000 $ | 120 % |

Le seuil minimal de soutien financier accordé par le Secrétariat aux organismes de défense collective des droits est passé de 25 000 $ en 2008-2009 à 30 000 $ en 2009-2010 et il a été maintenu à ce niveau en 2010-2011. L'instauration de ce seuil minimal a permis aux organismes de disposer de plus de moyens financiers pour réaliser leur mission. Le soutien financier leur est versé sur une base pluriannuelle et le seuil établi leur permet de se doter au minimum d'une infrastructure de fonctionnement et de financer en partie l'embauche d'une personne. En 2010-2011, 336 organismes communautaires en défense collective des droits ont bénéficié de ce soutien. En outre, le fait d'accorder un financement minimal de 30 000 $ à ces organismes exerce un effet de levier auprès des autres bailleurs de fonds.

ORIENTATION

# Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

## AXE D'INTERVENTION

- Le personnel : un atout essentiel

### OBJECTIF

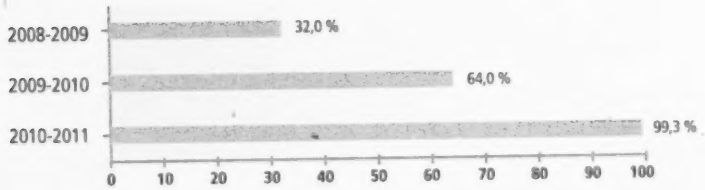
Mettre en œuvre le plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail pour favoriser l'instauration d'une culture de prévention

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action | 100 % des activités réalisées | 99,3 % | 99 % |

Afin d'améliorer la santé de son personnel et de favoriser la diminution de l'absentéisme, le Ministère a mis en œuvre le plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail, qui vise à doter l'organisation d'un modèle de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail.

Ce plan d'action est inspiré des meilleures pratiques dans le domaine. Comprenant des interventions multifactorielles, il a permis de travailler sur diverses facettes de la gestion des ressources humaines et d'obtenir ainsi plusieurs gains tangibles.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS




La majorité des activités réalisées en 2008-2009 touchait le premier des deux volets du plan d'action soit « démarrage et conception ». En 2009-2010, des activités visant chacun des trois axes d'intervention du volet 2, soit la prévention, le suivi médico administratif et la réintégration, ont été réalisées.

En 2010-2011, au terme du plan d'action, 147 activités ont été réalisées sur un total de 148, ce qui correspond à 99,3 % des activités prévues, soit la presque totalité. En plus de la poursuite d'activités déjà en cours depuis 2008-2009, il est important de mentionner que le Ministère a mis en place une application ministérielle innovatrice dans la fonction publique permettant d'effectuer un meilleur suivi médico-administratif des absences en assurance traitement afin de mieux comprendre le phénomène de l'absentéisme et, ainsi, de cibler des interventions à mettre en place en collaboration avec un médecin-conseil et une équipe multidisciplinaire constituée à cette fin. Le Ministère n'attend plus que le rapport d'un groupe de chercheurs qui a fait une étude sur le processus de réintégration au travail. Le dépôt de ce rapport conclura la réalisation de toutes les activités prévues dans le plan d'action en matière de santé des personnes au travail.

Au-delà des gains relatifs à l'absentéisme en assurance traitement, mentionnons d'autres effets positifs du plan d'action :

- prise en charge de la qualité de vie au travail par les milieux de travail;
- satisfaction élevée par rapport aux six ateliers du programme de développement des cadres (entre 96 % et 100 %);
- conscientisation du personnel quant à l'importance de déclarer les événements de violence;
- satisfaction élevée par rapport au nouveau programme de réintégration au travail.

Ainsi, le plan d'action en santé aura permis de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire pour le personnel, de faciliter le retour au travail après une période en assurance traitement et d'habiliter davantage les gestionnaires à favoriser un bon climat de travail, à mettre en place de bonnes pratiques de gestion et à mieux gérer ou prévenir l'absentéisme; tout cela dans le but d'offrir à la clientèle un service de qualité.

## AXE D'INTERVENTION

- Diversification et optimisation des modes de prestation des services

### OBJECTIF

Augmenter le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle par rapport aux transactions existantes au 31 mars 2008 de 20 à 26

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle | 26 transactions | 26 | 100 % |

Le Ministère s'est engagé à augmenter de six le nombre de transactions effectuées complètement par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec afin d'optimiser les interventions réalisées à distance et d'alléger les tâches jadis confiées exclusivement aux centres locaux d'emploi. En agissant de la sorte, les centres locaux d'emploi sont censés dégager des marges de manœuvre pour améliorer la prestation des services de proximité.

Depuis le 1er avril 2008, les transactions entièrement implantées touchent notamment :

- la modification des revenus de travail;
- le traitement de la recommandation de la médecin évaluatrice ou du médecin évaluateur;
- le remplacement ou l'autorisation de certaines prestations;
- l'annulation du dossier dans différentes situations;
- l'enregistrement des activités de suivi.

En outre, depuis juillet 2010, les services téléphoniques permettent également l'enregistrement des codes d'occupation des enfants pour les prestations relatives aux frais scolaires. L'ajout de ces transactions permet d'optimiser annuellement les interventions des agentes et agents du Centre de communication avec la clientèle. L'ampleur des interventions touchées est appelée à augmenter au fur et à mesure que s'intensifiera le virage multimode d'Emploi-Québec.

## OBJECTIF

Offrir un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec | 31 mars 2010 | Partiellement réalisé | – |

Le dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec devait permettre à une cliente ou à un client d'obtenir de l'information sur son dossier par voie électronique. Le Ministère a procédé à certaines analyses en vue de trouver la solution technologique la mieux adaptée aux besoins de la clientèle. Les résultats de ces analyses l'ont conduit à revoir la conception de l'ensemble de sa prestation de services dans une perspective plutôt multimode (comptoir, Internet, téléphonie, visioguichet) en tenant compte des meilleures pratiques en vigueur.

Par ailleurs, deux visioguichets sont maintenant en service dans la région du Centre-du-Québec et un troisième dans la région de Chaudière-Appalaches.

Dans la foulée du processus de recadrage du service à la clientèle, l'offre de service du Centre de communication avec la clientèle en matière de solidarité sociale touche maintenant l'ensemble de la clientèle du réseau des centres locaux d'emploi, soit l'emploi et la solidarité sociale, lui procurant un meilleur accès aux services.

## OBJECTIF

Augmenter la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques de 37 % à 50 % au 31 décembre 2010

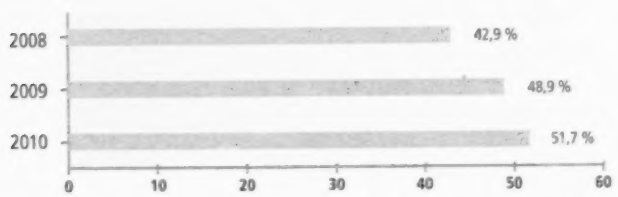
| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques | 50 % au 31 décembre 2010 | 51,7 %[a] | 103 % |

a Les résultats portent sur l'année civile 2010.

Un des objectifs de la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale est de promouvoir l'automatisation des dossiers et de réduire au minimum l'intervention des agentes et agents.

Au 31 décembre 2010, le pourcentage de demandes traitées intégralement par les systèmes informatiques se situait à 51,7 %, ce qui dépassait de 1,7 point de pourcentage la cible de 50 %. Pour ce qui est du traitement informatique intégral, le pourcentage se situait initialement à 37 %.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS




Ces résultats illustrent l'effet positif des développements informatiques, de l'amélioration des échanges de renseignements, notamment avec le Directeur de l'état civil et la Régie de l'assurance maladie du Québec, et des nombreuses améliorations apportées à la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale.

Au-delà des gains relatifs à l'absentéisme en assurance traitement, mentionnons d'autres effets positifs du plan d'action :

- prise en charge de la qualité de vie au travail par les milieux de travail;
- satisfaction élevée par rapport aux six ateliers du programme de développement des cadres (entre 96 % et 100 %);
- conscientisation du personnel quant à l'importance de déclarer les événements de violence;
- satisfaction élevée par rapport au nouveau programme de réintégration au travail.

Ainsi, le plan d'action en santé aura permis de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire pour le personnel, de faciliter le retour au travail après une période en assurance traitement et d'habiliter davantage les gestionnaires à favoriser un bon climat de travail, à mettre en place de bonnes pratiques de gestion et à mieux gérer ou prévenir l'absentéisme; tout cela dans le but d'offrir à la clientèle un service de qualité.

## AXE D'INTERVENTION

- Diversification et optimisation des modes de prestation des services

### OBJECTIF

Augmenter le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle par rapport aux transactions existantes au 31 mars 2008 de 20 à 26

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle | 26 transactions | 26 | 100 % |

Le Ministère s'est engagé à augmenter de six le nombre de transactions effectuées complètement par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec afin d'optimiser les interventions réalisées à distance et d'alléger les tâches jadis confiées exclusivement aux centres locaux d'emploi. En agissant de la sorte, les centres locaux d'emploi sont censés dégager des marges de manœuvre pour améliorer la prestation des services de proximité.

Depuis le 1er avril 2008, les transactions entièrement implantées touchent notamment :

- la modification des revenus de travail;
- le traitement de la recommandation de la médecin évaluatrice ou du médecin évaluateur;
- le remplacement ou l'autorisation de certaines prestations;
- l'annulation du dossier dans différentes situations;
- l'enregistrement des activités de suivi.

En outre, depuis juillet 2010, les services téléphoniques permettent également l'enregistrement des codes d'occupation des enfants pour les prestations relatives aux frais scolaires. L'ajout de ces transactions permet d'optimiser annuellement les interventions des agentes et agents du Centre de communication avec la clientèle. L'ampleur des interventions touchées est appelée à augmenter au fur et à mesure que s'intensifiera le virage multimode d'Emploi-Québec.

**OBJECTIF**

Offrir un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec | 31 mars 2010 | Partiellement réalisé | – |

Le dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec devait permettre à une cliente ou à un client d'obtenir de l'information sur son dossier par voie électronique. Le Ministère a procédé à certaines analyses en vue de trouver la solution technologique la mieux adaptée aux besoins de la clientèle. Les résultats de ces analyses l'ont conduit à revoir la conception de l'ensemble de sa prestation de services dans une perspective plutôt multimode (comptoir, Internet, téléphonie, visioguichet) en tenant compte des meilleures pratiques en vigueur.

Par ailleurs, deux visioguichets sont maintenant en service dans la région du Centre-du-Québec et un troisième dans la région de Chaudière-Appalaches.

Dans la foulée du processus de recadrage du service à la clientèle, l'offre de service du Centre de communication avec la clientèle en matière de solidarité sociale touche maintenant l'ensemble de la clientèle du réseau des centres locaux d'emploi, soit l'emploi et la solidarité sociale, lui procurant un meilleur accès aux services.

**OBJECTIF**

Augmenter la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques de 37 % à 50 % au 31 décembre 2010

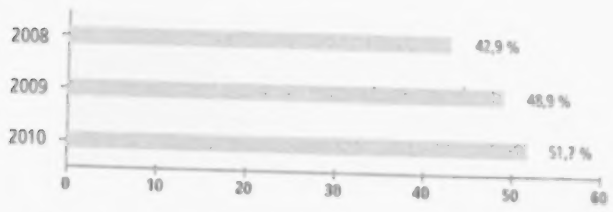
| INDICATEUR | Cible 2008-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible 2008-2011 |
|---|---|---|---|
| Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques | 50 % au 31 décembre 2010 | 51,7 %[a] | 103 % |

a Les résultats portent sur l'année civile 2010.

Un des objectifs de la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale est de promouvoir l'automatisation des dossiers et de réduire au minimum l'intervention des agentes et agents.

Au 31 décembre 2010, le pourcentage de demandes traitées intégralement par les systèmes informatiques se situait à 51,7 %, ce qui dépassait de 1,7 point de pourcentage la cible de 50 %. Pour ce qui est du traitement informatique intégral, le pourcentage se situait initialement à 37 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Ces résultats illustrent l'effet positif des développements informatiques, de l'amélioration des échanges de renseignements, notamment avec le Directeur de l'état civil et la Régie de l'assurance maladie du Québec, et des nombreuses améliorations apportées à la solution d'affaires du Régime québécois d'assurance parentale.

# RÉSULTATS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

## La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* traduit l'engagement du Ministère d'offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Les engagements[30] énoncés dans cette déclaration portent sur l'ensemble des services offerts par le Ministère. Pour connaître les attentes de sa clientèle, le Ministère a retenu une stratégie de mesure qui prévoit notamment des sondages tous les deux ou trois ans, l'analyse annuelle des plaintes reçues et l'intégration des constats dans les activités d'amélioration des services.

### Évaluation de la satisfaction de la clientèle au regard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*[31]

À l'automne 2009, le Ministère a entrepris une étude de satisfaction auprès de sa clientèle au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, et ce, pour l'ensemble des services offerts par ses unités : Emploi-Québec (services d'emploi, services de solidarité sociale et services aux entreprises), Centre de recouvrement, Régime québécois d'assurance parentale, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Bureau des renseignements et plaintes, Direction de la révision et des recours administratifs.

### Engagements particuliers

Par ailleurs, le Ministère s'est doté d'outils pour recueillir des résultats par rapport à certains engagements particuliers de sa déclaration de services.

| Autres engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | Résultats au 31 mars 2011 |
|---|---|
| Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage | 83,3 %[a] |
| Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage | 9,3 jours |

a Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2010.

En 2010, le pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins par le Régime québécois d'assurance parentale a progressé de 0,7 point, passant de 82,6 % à 83,3 %. Pour ce qui est du délai moyen de traitement des demandes au Régime, il a légèrement augmenté, passant de 7,3 jours en 2009 à 7,7 jours en 2010.

Quant à l'engagement concernant le délai moyen de traitement des nouvelles demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale (10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage), il a été respecté, puisque le délai moyen a été de 9,3 jours. Ainsi, le Ministère a respecté son engagement de ne pas excéder les 10 jours. Pour plus de renseignements sur ce résultat, voir également la section d'Emploi-Québec, page 167.

30. La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* peut être consultée à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp**.

31. Les résultats relatifs à la dernière évaluation de la satisfaction de la clientèle du Ministère sont présentés à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0101204#liste**.

## Les plaintes

Le Ministère utilise l'analyse des plaintes afin d'améliorer, entre autres, la qualité de ses services. Cette analyse devient un élément important pour connaître les perceptions de la clientèle en matière de qualité des services rendus.

### Plaintes relatives aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Le tableau ci-après indique le nombre de plaintes qu'a reçues le Bureau des renseignements et plaintes relativement aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* et dont le règlement a nécessité une intervention auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère[32].

| Aspects du service | Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | Nombre de plaintes reçues 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|---|
| Accueil offert par notre personnel | Vous servir avec respect et courtoisie. | 467 | 344 |
| | Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels. | 38 | 39 |
| De l'information et des services accessibles | Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites; vous fournir de l'information complète et précise. | 273 | 236 |
| Lors de votre visite à nos bureaux | Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente. | 20 | 7 |
| | Poursuivre l'adaptation des lieux de services des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées. | 4 | 1 |
| Lors de votre appel téléphonique | Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement. | 33 | 50 |
| | Vous rappeler dans les 24 heures. | 187 | 189 |
| Lors de votre consultation de nos sites Internet | Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne jour et nuit, sept jours sur sept. | 3 | 1 |
| Lors du traitement de votre demande | Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis. | 150 | 114 |
| | Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable. | 67 | 27 |
| | Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier. | 98 | 64 |
| | Rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage. | 221 | 295 |
| Lors d'une demande de révision | Vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande afin de faciliter vos communications au cours de ce processus. | 1 | 1 |
| Formuler une plainte | Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception. | 0 | 1 |
| **Total** | | **1 562** | **1 369** |

32. Ce tableau n'inclut pas les plaintes sur la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

Le Bureau des renseignements et plaintes a enregistré entre autres plaintes, 1 562 insatisfactions dont le règlement a nécessité une intervention auprès des instances ministérielles visées. Le mécontentement manifesté par les citoyennes et les citoyens concerne principalement le respect et la courtoisie, l'utilisation d'un langage clair et l'obtention d'une information complète et précise, la réception de la décision d'acceptation ou de refus dans le délai de dix jours ouvrables et, finalement, le respect du délai de 24 heures pour rappeler la clientèle.

Pour plus de détails sur les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes, on consultera le rapport d'activité 2010-2011 du Bureau, à la page 72 du présent document.

**Plaintes reçues au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale**

Les plaintes reçues au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ont diminué dans une proportion de 5,9 %, passant de 454 à 427 entre 2009-2010 et 2010-2011. Les plaintes sont regroupées sous trois catégories : qualité des services, contact avec la clientèle et aspects législatifs et réglementaires du Régime. La baisse la plus remarquée concerne cette dernière catégorie : les plaintes y ont diminué de 34,7 %, passant de 213 en 2009-2010 à 139 en 2010-2011.

## Le Plan ministériel d'amélioration des services 2009-2011

Dans son plan d'amélioration des services 2009-2011, le Ministère place, encore et toujours, les citoyennes et les citoyens au cœur de ses actions.

Ce plan recense les principaux projets retenus par les unités administratives du Ministère, que ce soit en matière d'accessibilité des services, de traitement des demandes, d'utilisation des services électroniques ou encore, en ce qui concerne les recours.

*RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011*

**1. DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES**

| Objectifs | Cibles et échéanciers | Résultats au 31 mars 2011 |
|---|---|---|
| 1.1 Assurer l'accessibilité des services d'emploi et de solidarité sociale aux citoyens. | Expérimentation de l'utilisation de visioguichets dans deux points de service – mars 2010 | Réalisé en 2009-2010 |
| 1.2 Améliorer l'accessibilité des services aux entreprises. | Mise en place d'une ligne téléphonique destinée exclusivement aux entreprises – En continu | Réalisé en 2009-2010 |
| 1.3 Améliorer l'aiguillage des demandes de renseignements téléphoniques. | Mise en place d'un système téléphonique modulé en fonction des besoins :<br>▪ d'information<br>▪ d'intervention dans un dossier<br>▪ d'accès à un service spécifique<br>Octobre 2009 | En cours de réalisation |
| 1.4 Accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées. | Adoption de la Politique interne en matière de médias adaptés – mars 2011<br>Conception d'un plan de formation pour le personnel en contact direct avec la clientèle ayant des incapacités – mars 2011[a] | Réalisé en 2009-2010 |
| 1.5 Améliorer l'information publique sur les produits et services de la Commission des partenaires du marché du travail. | Diffusion des guides de présentation de projet et d'information pour chaque programme du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences et de la main-d'œuvre – mai 2009 | Réalisé en 2009-2010 |

a Au cours de l'automne 2010, la Direction des communications a débuté une révision de la politique interne en matière de médias adaptés afin de la rendre plus efficiente. Absente dans la première version de la Politique, la notion essentielle suivante devait être prise en compte : « la situation de handicap ne réfère pas uniquement aux facteurs personnels de l'individu, mais principalement à la réponse du milieu à ses besoins et aspirations, compte tenu de ses caractéristiques personnelles ». Ainsi, la Politique interne en matière de médias adaptés a été renommée, pour « Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle ». Elle indique les moyens et les supports technologiques de communication actuellement offerts par le Ministère afin de faciliter l'accessibilité de notre information et offre aux personnes utilisatrices de ses services, la possibilité d'exercer pleinement leur citoyenneté en bénéficiant de moyens qui tiennent compte de leurs incapacités. La cible « Conception d'un plan de formation pour le personnel en contact direct avec la clientèle ayant des incapacités » est donc caduque.

*RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011*

**2. LORS DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE**

| Objectifs | Cibles et échéanciers | Résultats au 31 mars 2011 |
|---|---|---|
| 2.1 Améliorer la qualité de la prestation de services pour les clientèles nécessitant un séjour pour obtenir un traitement pour la toxicomanie dans le cadre d'un partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. | Programme de certification visant la reconnaissance des établissements offrant les séjours pour le traitement pour la toxicomanie – 31 mars 2010 | Réalisé |
| 2.2 Réduire les formalités administratives et les délais pour le traitement des dossiers des travailleurs autonomes. | Expérimentation d'un nouveau mode d'organisation et d'une procédure opérationnelle simplifiée – juillet 2010 | En cours de réalisation |
| 2.3 Simplifier les démarches lors d'une demande d'aide financière pour l'ensemble des organismes soutenus en appui à la mission globale par le SACAIS. | Envoi annuel effectué par les organismes soutenus en date du 31 mars 2011 | Réalisé |
| 2.4 Réduire le délai de traitement d'une demande d'application du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement. | Détermination des pistes permettant de réduire le délai de traitement – mars 2011<br>Réduction du délai de traitement – mars 2011 | Réalisé en 2009-2010<br>Réalisé |
| 2.5 Réduire pour le parent les démarches associées à la vérification de l'admissibilité au Régime québécois d'assurance parentale. | Augmentation de l'appariement réussi entre les données de déclaration de naissance inscrites dans le formulaire d'inscription au Régime et les données du Directeur de l'état civil de 80 % à 93 % – mars 2011 | Réalisé en 2009-2010 |

*RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011*

**3. LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE**

| Objectifs | Cibles et échéanciers | Résultats au 31 mars 2011 |
|---|---|---|
| 3.1 Rendre accessible aux immigrants reçus le service Placement en ligne. | Disponibilité du volet international de Placement en ligne – juin 2010 | Réalisé |
| 3.2 Améliorer l'accessibilité des services en ligne d'Emploi-Québec. | Intégration d'information sur le marché du travail (IMT) en ligne et de Placement en ligne (PEL) – 31 mars 2011 | En cours de réalisation |
| 3.3 Améliorer la convivialité de la page d'accueil du site d'Emploi-Québec. | Mise en ligne d'une page d'accueil simplifiée – juin 2009 | Réalisé en 2009-2010 |
| 3.4 Améliorer le contenu et la convivialité du site informationnel du Régime québécois d'assurance parentale. | Refonte du site informationnel du Régime – mars 2010 | Réalisé en 2009-2010 |
| 3.5 Améliorer l'offre de service Web pour l'ensemble des sites du Ministère. | Établissement des pistes d'amélioration<br>Refonte des sites Internet – septembre 2011 | En cours de réalisation |

*RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 AU REGARD DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2009-2011*

**4. LORS D'UN RECOURS**

| Objectif | Cibles et échéanciers | Résultats au 31 mars 2011 |
|---|---|---|
| 4.1 Améliorer les mécanismes de recours face à une décision rendue par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. | Instauration en mars 2010 :<br>▪ d'un processus de gestion des insatisfactions<br>▪ d'un processus d'examen des décisions | Réalisé en 2009-2010 |
| | Diffusion des processus sur Internet – mars 2010 | Réalisé en 2009-2010 |

**5. AUTRES AMÉLIORATIONS**

| Objectif | Cible et échéancier | Résultat au 31 mars 2011 |
|---|---|---|
| 5.1 Déterminer les aspects pouvant être améliorés dans les secteurs sondés. | Mesure de la satisfaction de la clientèle au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens – 31 mars 2010 | Réalisé en 2009-2010 |

## Le développement du souci de la qualité des services

La qualité des services est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère, ce qui se traduit par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel.

Dans cette visée, les agentes et les agents d'Emploi-Québec ont notamment accès à une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences opérationnelles) et du savoir-être. L'acquisition de ces compétences donne lieu à plus de deux mois d'apprentissage ainsi qu'à des stages pour consolider les connaissances acquises et assurer un service de qualité.

Au Régime québécois d'assurance parentale, les agentes et agents du Centre de service à la clientèle bénéficient, au moment de leur entrée en fonction, d'un programme de formation s'échelonnant sur une période de six semaines. Ce programme, que 32 recrues ont suivi en 2010-2011, permet au personnel de se familiariser avec les aspects législatifs, réglementaires et normatifs du Régime en vue d'offrir un service de qualité. À noter qu'un programme de formation de plus courte durée a été offert au personnel étudiant, en l'occurrence trois agentes et agents de bureau, et 32 agentes et agents d'aide socioéconomique. L'ensemble des agentes et agents d'aide, soit 137 personnes, ont aussi bénéficié du deuxième volet d'une formation visant à améliorer la qualité des communications avec la clientèle.

Le Centre de service à la clientèle du Régime rétroagit auprès de ses agentes et agents dans le cadre d'un protocole d'écoute téléphonique, et ce, en s'assurant de la clarté et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle, ce qui contribue du même coup à améliorer leurs compétences. Un manuel d'interprétation de l'assurance parentale a par ailleurs été mis à la disposition du personnel du Centre de service à la clientèle et de ses partenaires. Cet outil d'aide à la tâche et à la décision contient la Loi sur l'assurance parentale et les règlements afférents, de même que les interprétations normatives et les procédures de travail que doivent suivre les agentes et les agents. Il permet à la fois d'assurer une meilleure conformité des réponses à la clientèle et de soutenir le développement des compétences.

Au Centre de recouvrement, le nouveau personnel affecté au recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines incluant des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. L'écoute téléphonique est également utilisée pour déceler les aspects à améliorer afin d'assurer une prestation de services de qualité, et ce, dans le respect de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* et de la mission du Centre de recouvrement.

# EXIGENCES LÉGISLATIVES
## ET GOUVERNEMENTALES

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010-2011
# BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

## Présentation

Le Bureau des renseignements et plaintes est l'unité administrative exerçant les fonctions d'information et de traitement des plaintes au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Comme le prescrit la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1), le Bureau est une unité distincte des autres unités du Ministère chargées de la prestation des services ou de l'administration des mesures ou programmes prévus par cette loi.

Par son service de renseignements, le Bureau répond aux demandes des personnes, organismes ou entreprises désirant obtenir de l'information sur les programmes, mesures et services offerts par le Ministère. En se référant à la Politique ministérielle de gestion des plaintes, le personnel du service des plaintes, quant à lui, reçoit et traite les plaintes portant principalement sur les matières prévues dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi que sur la qualité des services fournis par le Ministère. Au besoin, le personnel du Bureau oriente les demandeuses et les demandeurs vers les ressources appropriées.

Le personnel du Bureau des renseignements et plaintes traite également des plaintes concernant le Régime québécois d'assurance parentale. De plus, selon une entente ministérielle d'impartition de services qui a pris fin le 31 août 2010, le personnel du Bureau traitait, jusqu'à cette date, les demandes de renseignements pour le compte du ministère de la Famille et des Aînés.

Le personnel du Bureau travaille de concert avec les autorités du Ministère, le personnel des bureaux des membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

## Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues au Bureau sont recensées selon les grands volets d'activités suivants :

- le volet Aide financière, contenant les demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- le volet Services publics d'emploi, regroupant l'ensemble des demandes relatives aux interventions des services publics d'emploi tant auprès des individus que des entreprises et des partenaires;
- le volet Opérations spéciales, constitué des demandes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- le volet Recouvrement, comprenant les demandes relatives à l'ensemble des activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement;
- le volet Recours, englobant les demandes relatives au processus de révision légale ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif;
- le volet Renseignements et plaintes, réunissant les demandes qui portent sur la mission même du Bureau des renseignements et plaintes;
- le volet Qualité des services, regroupant l'ensemble des demandes qui touchent les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics;

- le volet Autres demandes, réunissant les demandes qui ne relèvent pas des attributions du Bureau ni de celles du Ministère et qui sont généralement redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales;
- le volet Régime québécois d'assurance parentale, regroupant les demandes qui portent sur l'administration du Régime (ce volet est traité dans une autre section du rapport).

## Les renseignements

Le personnel du service de renseignements du Bureau reçoit et traite avec célérité toutes les demandes d'information qui lui sont adressées en plus de recueillir les commentaires et suggestions des demandeuses et des demandeurs. À ce titre, le Bureau est, pour toute la population du Québec, la porte d'entrée du Ministère.

Au cours de l'exercice 2010-2011, les préposées et préposés aux renseignements du Bureau ont répondu à 109 349 demandes. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements traitées durant l'exercice financier 2010-2011 en comparaison avec celle de l'exercice 2009-2010.

**NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[a]**

| Volets | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Aide financière | 50 032 | 49 419 |
| Services publics d'emploi | 28 291 | 30 531 |
| Opérations spéciales | | |
| *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions* | *663* | *1 553* |
| *Opération Haïti – Programme d'aide financière d'urgence* | *3* | *200* |
| *Crédit d'impôt pour la solidarité* | *118* | *S. O.* |
| *Autres* | *S. O.* | *214* |
| Recouvrement | 2 167 | 1 851 |
| Recours | 165 | 254 |
| Renseignements et plaintes | 68 | 113 |
| **Total partiel** | **81 507** | **84 135** |
| Autres demandes | 27 842 | 32 256 |
| **Total général** | **109 349** | **116 391** |

a Ce tableau n'inclut pas le nombre de demandes de renseignements touchant le Régime québécois d'assurance parentale ou celles traitées pour le compte du ministère de la Famille et des Aînés.

## Les plaintes

Le personnel du service des plaintes du Bureau traite et analyse avec célérité toutes les plaintes qu'il reçoit, sauf celles qui sont manifestement non fondées, notamment celles qui ne portent pas sur l'une des matières prévues par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Le personnel du service des plaintes informe la personne qui manifeste son insatisfaction du résultat des vérifications effectuées de même que des modalités de recours, le cas échéant.

Un grand nombre des plaintes que le Bureau reçoit par téléphone peuvent être entièrement réglées grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter ces plaintes en direct. Après cette première étape, si l'insatisfaction persiste ou si une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe se charge de vérifier et d'analyser les causes de la plainte de concert avec l'unité touchée afin de déterminer les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement.

### Une nouvelle méthode de recensement des plaintes

Pour l'exercice financier 2010-2011, le Bureau des renseignements et plaintes a modifié sa façon de recenser les plaintes afin de corriger une situation qui baissait les résultats. En effet, une plainte qui ne pouvait être entièrement réglée grâce aux explications fournies au premier palier et qui passait à la deuxième étape pour que soient effectuées des vérifications auprès des instances touchées était comptabilisée dans deux applications informatiques non arrimées. Des modifications aux systèmes informatiques ont permis de corriger cette situation et il est maintenant possible de saisir toutes les plaintes dans une seule et même application et ainsi éviter le double recensement d'une plainte. Par conséquent, toute comparaison avec les années précédentes doit tenir compte de cette nouvelle méthode de recensement des plaintes.

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes reçues au Bureau pendant l'exercice financier 2010-2011 comparativement à l'exercice 2009-2010.

**NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[ab]**

| Volets | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Aide financière | 3 204 | 6 219 |
| Services publics d'emploi | 1 133 | 1 707 |
| Opérations spéciales | | |
| *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions* | *16* | *40* |
| *Crédit d'impôt pour la solidarité* | *8* | *S. O.* |
| *Opération Haïti – Programme d'aide financière d'urgence* | *S. O.* | *12* |
| Recouvrement | 667 | 782 |
| Recours | 79 | 36 |
| Qualité des services | 2 165 | 2 281 |
| **Total** | **7 272** | **11 077** |

a Ce tableau n'inclut pas les plaintes touchant le Régime québécois d'assurance parentale.

b Les données de 2010-2011 incluses dans ce tableau tiennent compte de la nouvelle méthode de recensement des plaintes décrite plus haut.

Les plaintes recensées par le Bureau au cours de l'année financière 2010-2011 portaient principalement sur les points suivants.

Volet Aide financière :

- l'obligation faite aux prestataires de produire certains documents ou d'entreprendre certaines démarches afin de se rendre ou de demeurer admissibles aux programmes d'aide financière de dernier recours;
- l'attribution de prestations spéciales ou le montant accordé au titre de ces prestations;

- l'admissibilité à l'allocation pour contraintes sévères ou temporaires à l'emploi, ou encore le montant de cette allocation ou la durée pour laquelle elle est accordée;
- l'insuffisance de l'aide financière de dernier recours malgré le fait que la personne reçoive le montant maximal sans aucune réduction;
- la méthode de calcul des revenus ou le montant des revenus pris en compte pour établir le montant des prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale;
- l'établissement de la réclamation par l'unité administrative décisionnelle.

Volet Services publics d'emploi :

- l'accès à la mesure de formation ou le refus d'une formation dont le contenu est considéré comme inapproprié;
- l'allocation d'aide à l'emploi accordée pour la participation à une mesure ou le remboursement consenti par Emploi-Québec pour les frais supplémentaires ou les frais d'appoint.

Volet Recouvrement :

- les procédures de perception du Centre de recouvrement.

### Les plaintes sur la qualité des services

Les plaintes sur la qualité des services concernent principalement le respect et la courtoisie; la clarté et la qualité des communications de même que l'obtention d'une information précise et complète; les délais pour rendre une décision; la nature des documents demandés et les délais accordés pour les fournir; la pertinence de certaines démarches et les délais accordés pour les entreprendre; le fait de rappeler la clientèle dans un délai de 24 heures ouvrables.

Le tableau suivant présente sommairement le nombre de plaintes reçues relativement à la qualité des services au cours de l'exercice financier 2010-2011.

**NOMBRE TOTAL DE PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES[abc]**

| Catégories | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens | 1 763 | 2 166 |
| Autres attentes | 402 | 115 |
| **Total** | **2 165** | **2 281** |

a Ces plaintes sont incluses dans le nombre total de plaintes figurant dans le tableau précédent.

b Ce tableau n'inclut pas les plaintes touchant la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

c Les données de 2010-2011 incluses dans ce tableau tiennent compte de la nouvelle méthode de recensement des plaintes décrite à la page précédente.

Les plaintes regroupées sous ce volet sont réparties en deux catégories :

- les insatisfactions de la clientèle quant à ses attentes au regard de chacun des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*[33].
- les insatisfactions touchant d'autres attentes en matière de qualité des services, telles que :
  - la possibilité, pour le personnel, de répondre rapidement aux demandes durant les heures d'ouverture des centres locaux d'emploi;
  - les délais jugés trop longs pour obtenir un rendez-vous avec le personnel des centres locaux d'emploi;

33. Pour plus de précisions sur ces plaintes, notamment sur celles qui ont fait l'objet de vérifications et d'analyses de concert avec les instances touchées, on se référera au tableau sur les plaintes dans la section Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et citoyens, à la page 67 du présent rapport.

- l'obligation de fournir un document ou d'entreprendre une démarche jugée inappropriée, inutile ou assortie d'un délai trop court;
- la prestation des services publics d'emploi ou des programmes d'aide financière dans des unités administratives autres que celles qui correspondent ordinairement au lieu de résidence de la plaignante ou du plaignant;
- l'application de la politique linguistique ministérielle régissant la langue à utiliser pour les communications avec les personnes physiques et morales;
- l'accessibilité téléphonique, ou les appels demeurés sans réponse ou dont les délais de réponse sont jugés trop longs.

### Les suites données aux plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2010-2011 par le personnel du Bureau en réponse aux plaintes qui lui ont été soumises.

**SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT À UN RÈGLEMENT DES PLAINTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES**

| VOLETS | AIDE FINANCIÈRE | SERVICES PUBLICS D'EMPLOI | OPÉRATIONS SPÉCIALES | | RECOUVREMENT | RECOURS | QUALITÉ DES SERVICES | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *Crédit d'impôt pour la solidarité* | *Orphelins et orphelines de Duplessis* | | | *Déclaration de services* | *Autres attentes* |
| **PLAINTES** | | | | | | | | |
| Reçues **(7 272)** | 3 204 | 1 133 | 8 | 16 | 667 | 79 | 1 763 | 402 |
| Traitées[a] **(7 342)** | 3 233 | 1 147 | 7 | 21 | 672 | 83 | 1 780 | 399 |
| **RÈGLEMENT** | | | | | | | | |
| Explications (statu quo) **(6 178)** | 2 799 | 1 003 | 7 | 20 | 490 | 73 | 1 477 | 309 |
| Recommandations de modifications **(714)** | 303 | 85 | – | 1 | 31 | 8 | 228 | 58 |
| Exercice du pouvoir discrétionnaire **(134)** | 8 | – | – | – | 126 | – | – | – |
| Désistement ou ne donne pas suite **(316)** | 123 | 59 | – | – | 25 | 2 | 75 | 32 |

a Le nombre de plaintes traitées inclut certaines plaintes reçues avant le 1er avril 2010.

Notons que, sur les 7 342 plaintes traitées, 6 178 ont été réglées grâce aux explications fournies par le personnel du service des plaintes. Quant aux autres plaintes, 714 d'entre elles, soit 9,7 % de l'ensemble des plaintes traitées, ont fait l'objet, de la part du Bureau, de recommandations de modifications aux instances concernées.

## Les pistes d'amélioration

À la suite de l'analyse des plaintes et de l'examen des demandes de renseignements, des commentaires ou des observations qu'il reçoit de la part de la clientèle, le Bureau retient certaines situations, analyse leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration.

La formulation de ces pistes d'amélioration par le Bureau amène les autorités du Ministère à corriger ou à préciser rapidement certains renseignements au bénéfice de la population ou du personnel. L'étude et l'analyse des pistes d'amélioration, de concert avec les directions touchées, permettent au Ministère de déterminer les changements possibles et leurs effets sur la clientèle ou de modifier des pratiques établies.

Le Ministère peut ainsi améliorer en continu ses programmes, mesures et services, et en faciliter l'accès à la population par différents moyens. Pour l'exercice financier 2010-2011, ces pistes d'amélioration visaient la clarté et l'exactitude de l'information ainsi que la qualité des communications avec les clientèles.

### La précision ou la révision de certaines pratiques administratives ou interprétations

Voici les pistes qu'a proposées le Bureau pour revoir ou préciser diverses pratiques.

- Apporter des corrections, des clarifications ou des assouplissements au Manuel d'interprétation normative de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et à son règlement d'application, et plus particulièrement :
  - préciser qu'on ne peut demander la révision du montant de l'allocation de soutien versée conformément à un programme d'aide et d'accompagnement social;
  - spécifier quel document doit produire un parent qui affirme avoir confié son enfant à l'adoption;
  - mettre en place une procédure de reconnaissance des établissements visés par l'exclusion applicable aux versements périodiques effectués par un tiers;
  - souligner que la règle de calcul de la contribution parentale concernant l'écart des revenus s'applique non seulement en cours d'aide, mais aussi à l'attribution initiale;
  - alléger la procédure quant aux preuves que doit fournir une personne prestataire pour attester la situation de l'adulte en perte d'autonomie dont elle prend soin.
- Modifier la transaction informatique « Enregistrer des lettres types » afin de permettre aux agentes et agents de consulter les diverses lettres types sans devoir faire une mise à jour dans le dossier.
- Vérifier la possibilité que le système informatique inscrive automatiquement une date de fin du dépôt direct lorsque le dossier est annulé.
- Créer une option « consultation » dans la transaction « Commander une carte médicaments », de manière à mieux répondre aux demandes des usagers concernant les renseignements qui figurent dans leur carnet de réclamation.
- Concevoir un outil informatique permettant d'exclure automatiquement des campagnes de suivi les personnes qui se sont prévalues de leur droit de contester une réclamation auprès du bureau de révision ou du Tribunal administratif du Québec.

**Les communications écrites, les formulaires et le site Internet ministériel**
Le Bureau a aussi proposé des pistes d'amélioration en matière de communication.

- Supprimer, dans le dépliant promotionnel La déclaration mensuelle par téléphone, la mention « téléphonique » dans l'expression « code d'accès téléphonique », puisqu'il y a un risque de confusion avec le numéro de téléphone qui figure juste au-dessus du code d'accès.
- Élargir la diffusion de la capsule d'information sur la prime au travail et créer une capsule d'information sur le programme Allocation-logement afin de mieux satisfaire à l'obligation d'information qui incombe au Ministère.
- Rendre plus explicite le formulaire Demande d'aide financière de dernier recours en ce qui concerne les revenus, biens et avoir liquide gagnés, possédés ou détenus à l'étranger par la demandeuse ou le demandeur.
- Ajouter, dans l'avis de décision, un texte complémentaire pour expliquer la diminution des prestations en cas de non-production de la preuve de fréquentation scolaire.
- Demander à la requérante ou au requérant, à la fin du formulaire Demande de services, s'il est d'accord pour participer à un sondage sur l'amélioration des programmes ou sur la qualité du service à la clientèle.
- Préciser, dans l'annexe de l'Entente concernant le soutien du revenu, qu'Emploi-Québec peut cesser les versements ou mettre fin à l'entente « en cas d'échecs mettant en péril la réussite ».
- Assurer par divers moyens une meilleure diffusion de l'information sur le réexamen administratif et les autres recours, à savoir, notamment, améliorer le contenu des lettres types existantes ou envisager de créer, dans le cadre de la mesure Jeunes volontaires, un comité du même type que le comité ad hoc de la mesure Soutien au travail autonome.
- Apporter des précisions dans l'avis de demande de documents du Régime québécois d'assurance parentale quant aux renseignements nécessaires pour traiter le dossier lorsque l'un des parents ne vit pas habituellement avec l'enfant.
- Ajouter dans le site Internet de l'information concernant la possibilité de faire une déclaration mensuelle par téléphone.
- Revoir la pertinence de préciser dans le site Internet qu'il faut déposer une demande pour obtenir l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi à l'âge de 55 ans, puisque le système informatique l'accorde de façon automatique, sans autre formalité.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010-2011
# FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

## Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), les sommes versées dans ce fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui y injecte annuellement 6% des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent, soit 5% qui sont consacrés à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec et 1% qui est alloué à l'aide humanitaire internationale, sous la responsabilité de la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Sa structure permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

## Programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise :
   - à soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
   - à soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteurs privilégiés auprès de la ministre responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole;
   - à soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
   - à confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de services, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec à la mise en œuvre de la politique gouvernementale vise à contribuer à la mise en œuvre des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

## Ressources financières

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome proviennent de contributions de Loto-Québec et du Ministère.

Le Fonds a reçu en 2010-2011 une contribution de Loto-Québec totalisant 17,8 millions de dollars. Cette contribution représente une baisse de 6,3 % par rapport à celle de 2009-2010, qui s'élevait à près de 19 millions de dollars. Quant à la contribution du Ministère, elle s'est élevée à 4,7 millions de dollars. Les revenus du Fonds totalisent par conséquent 22,5 millions de dollars.

En 2010-2011, une somme de 2,2 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, ce qui représente une diminution de 2,5 % comparativement à 2009-2010, respectant ainsi les mesures du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses*.

L'excédent cumulé au 31 mars 2011 est établi à 2,3 millions de dollars, dont une somme de 0,6 million de dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

## Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2010-2011

En 2010-2011, les contributions financières versées à des organismes dans le cadre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds ont totalisé 19,3 millions de dollars. À ce montant, il faut ajouter une contribution de 2,9 millions de dollars à des organismes d'aide humanitaire internationale. Un montant total de 22,2 millions de dollars a donc été versé en 2010-2011 par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

| | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole | 19,3 M$ | 20,0 M$ |

## Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 18,6 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2010-2011, un total de 336 organismes communautaires, dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits, ont été soutenus financièrement en vertu d'un protocole d'entente.

| | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits | 18,6 M$ | 18,6 M$ |

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de 2010-2011, un montant total de 706 462 $ a été versé à 18 organismes, dont 15 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Les trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès de la ministre responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

| | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat : | | |
| Organismes sans port d'attache | 0,2 M$ | 0,3 M$ |
| Interlocuteurs privilégiés | 0,5 M$ | 1,0 M$ |

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2010-2011, un montant de 30 000 $ a été versé à titre de soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

| | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale | 0,03 M$ | 0,04 M$ |

**RÉPARTITION EN 2010-2011 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Régions | Défense collective des droits | Organismes multisectoriels | Recherches et études | Total |
|---|---|---|---|---|
| Bas-Saint-Laurent | 641,9 | 21,3 | – | 663,2 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 846,5 | – | – | 846,5 |
| Capitale-Nationale | 1 537,9 | 104,0 | – | 1 641,9 |
| Mauricie | 872,3 | – | – | 872,3 |
| Estrie | 1 234,9 | – | – | 1 234,9 |
| Montréal | 6 431,6 | 525,0 | 16,0 | 6 972,6 |
| Outaouais | 561,3 | 8,8 | – | 570,1 |
| Abitibi-Témiscamingue | 576,5 | 6,2 | – | 582,7 |
| Côte-Nord | 386,2 | – | – | 386,2 |
| Nord-du-Québec | 40,6 | – | – | 40,6 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 387,2 | – | – | 387,2 |
| Chaudière-Appalaches | 642,5 | – | – | 642,5 |
| Laval | 407,0 | – | – | 407,0 |
| Lanaudière | 914,9 | – | 14,0 | 928,9 |
| Laurentides | 762,2 | – | – | 762,2 |
| Montérégie | 1 703,4 | 15,1 | – | 1 718,5 |
| Centre-du-Québec | 607,0 | 26,1 | – | 633,1 |
| **Total** | **18 553,9** | **706,5** | **30,0** | **19 290,4** |

## Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

En 2010-2011, des contributions totales de 2,9 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales.

| | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Contributions versées pour le ministère des Relations internationales | 2,9 M$ | 2,9 M$ |

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2011. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

**RÉSULTATS**
**(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Résultats | 2011 | | | 2010 |
|---|---|---|---|---|
| | Aide à l'action communautaire autonome | Aide humanitaire internationale | Total | Total |
| **Produits** | | | | |
| Contribution de Loto-Québec | 14 816,5 | 2 963,3 | 17 779,8 | 18 981,6 |
| Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 4 718,7 | – | 4 718,7 | 6 820,2 |
| | **19 535,2** | **2 963,3** | **22 498,5** | **25 801,8** |
| **Charges** | | | | |
| Transferts* | 19 290,4 | 2 904,5 | 22 194,9 | 22 886,1 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 2 107,6 | 134,1 | 2 241,7 | 2 299,4 |
| | **21 398,0** | **3 038,6** | **24 436,6** | **25 185,5** |
| **Excédent (insuffisance) des produits sur les charges** | **(1 862,8)** | **(75,3)** | **(1 938,1)** | **616,3** |
| **Excédent cumulé au début** | **3 556,0** | **639,4** | **4 195,4** | **3 579,1** |
| **Excédent cumulé à la fin** | **1 693,2** | **564,1** | **2 257,3** | **4 195,4** |

| * Transferts aux organismes communautaires | 2011 | | | 2010 |
|---|---|---|---|---|
| Défense collective des droits | 18 553,9 | – | 18 553,9 | 18 610,5 |
| Multisectoriels | | | | |
| Soutien aux organismes sans port d'attache | 196,5 | – | 196,5 | 262,7 |
| Regroupements nationaux | 510,0 | – | 510,0 | 1 030,0 |
| Projets de développement[34] | – | – | – | 9,0 |
| Recherches et études | 30,0 | – | 30,0 | 37,5 |
| Aide humanitaire internationale | – | 2 904,5 | 2 904,5 | 2 936,4 |
| **Total des transferts** | **19 290,4** | **2 904,5** | **22 194,9** | **22 886,1** |

34. Aucun appel d'offres n'a été lancé depuis 2007-2008 pour ce volet du programme, car le soutien financier à des projets ponctuels en action communautaire a été intégré à un nouveau programme ministériel, le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010-2011 FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7). La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargée de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

## Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions dont les buts et ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale convergent et qui peuvent agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par la ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, rendu public en juin 2010, ce qui porte la contribution du Ministère à 15,7 millions de dollars[35]. De plus, le Fonds avait à sa disposition un montant de près de 2,5 millions de dollars provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2010. En 2010-2011, le Fonds a consacré 423 628 $ à ses charges d'exploitation et d'administration, ce qui représente une diminution de 2 % comparativement à 2009-2010, respectant ainsi les mesures du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses*.

Enfin, l'excédent cumulé, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2011, s'établit à 1,6 million de dollars. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier.

35. Conformément à la décision du Conseil du trésor du 6 juillet 2010, la contribution du Ministère au Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 5,4 millions de dollars au lieu de 7 millions comme prévu dans le plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011, soit une diminution de 1,6 million de dollars.

## Contributions versées à des projets nationaux

Le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans cinq projets de portée nationale au cours de 2010-2011, pour un total de 1,3 million de dollars. Par ailleurs, une somme de près de 1,2 million de dollars a été attribuée à quinze organismes afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail.

## Contributions versées à des projets régionaux

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans différents projets régionaux totalisant près de 14 millions de dollars. Ainsi, une somme de 268 928 $ a été consacrée à des projets régionaux spécifiques, dont 50 228 $ dans le cadre d'ententes portant sur l'approche territoriale intégrée. Par ailleurs, un montant de près de 1,2 million de dollars réparti dans l'ensemble des régions a été confié aux Conférences régionales des élus et à la Ville de Montréal afin qu'elles amorcent la mise en place des Alliances pour la solidarité avec leurs partenaires dans leur territoire et qu'elles établissent un plan d'action visant à soutenir des interventions territoriales prioritaires. Enfin, le Fonds s'était engagé à verser 24 millions de dollars sur trois ans (2009-2012) à la Ville de Montréal afin qu'elle poursuive la mise en œuvre de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2010-2011, il lui a versé 12,5 millions de dollars.

## Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2011. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

**RESULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Résultats | 2011 | 2010 |
|---|---|---|
| **Produits** | | |
| Contribution du gouvernement du Québec | | |
| Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 15 719,0 | 10 319,0 |
| Profits provenant des bingos | 173,5 | 24,0 |
| Intérêt sur les comptes de banque | 24,1 | – |
| | **15 916,6** | **10 343,0** |
| **Charges** | | |
| Transferts | | |
| Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) | 16 406,5 | 10 272,1 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 423,6 | 432,2 |
| | **16 830,1** | **10 704,3** |
| **Insuffisance des produits sur les charges** | **(913,5)** | **(361,3)** |
| **Excédent cumulé au début** | **2 486,2** | **2 847,5** |
| **Excédent cumulé à la fin** | **1 572,7** | **2 486,2** |

# EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

## Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder des prestations à un adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. De plus, l'article 50 de cette loi précise que le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les services de solidarité sociale ont reçu au total 878 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire de la ministre. De ce nombre, 592 ont été acceptées et 4 ont fait l'objet d'un désistement. L'aide totale a été de 1,95 million de dollars. Ce total inclut une aide remboursable de 320 573 $. Quant au montant moyen de l'aide, il s'est établi à 3 296 $.

**AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE**

| Motifs invoqués pour l'obtention de prestations en vertu du pouvoir discrétionnaire | Demandes acceptées (nbre) | Montant par catégorie ($) | Répartition par catégorie (%)[a] | Montant moyen accordé ($) |
|---|---|---|---|---|
| Ces personnes seules ou ces familles sont inadmissibles selon les règles habituelles d'attribution d'une aide financière de derniers recours. | | | | |
| Bien ou avoir liquide cédé | 42 | 129 814 | 6,7 | 3 091 |
| Composition familiale | 10 | 6 169 | 0,3 | 617 |
| Excédent de biens | 229 | 980 338 | 50,2 | 4 281 |
| Grève ou lock-out | 1 | 2 402 | 0,1 | 2 402 |
| Personne tenue de loger | 73 | 147 264 | 7,5 | 2 017 |
| Perte d'argent | 21 | 17 965 | 0,9 | 855 |
| Prestation spéciale | 59 | 51 954 | 2,7 | 881 |
| Prestation spéciale désintoxication | 21 | 51 177 | 2,6 | 2 437 |
| Prévenu tenu de loger | 6 | 11 086 | 0,6 | 1 848 |
| Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.) | 9 | 12 831 | 0,7 | 1 426 |
| Sans statut légal | 109 | 525 597 | 26,9 | 4 822 |
| Travailleur autonome | 12 | 14 507 | 0,7 | 1 209 |
| **TOTAL** | **592** | **1 951 104** | **100,0** | **3 296** |

a Pourcentage du montant total accordé. En raison de l'utilisation d'une seule décimale, le total égal à 99,9 %. Il est arrondi à 100 %.

## Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011) accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Centre de recouvrement a traité 4 845 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 2 175 ont été acceptées.

Le tableau qui suit fait état des demandes reçues relativement à des situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en vertu de ces deux articles de loi.

| Situations qui motivent l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre | Demandes totales | Demandes acceptées | | Demandes totales par catégorie |
|---|---|---|---|---|
| | nbre | nbre | % | % |
| Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne | | | | |
| Réduction de la compensation à partir des prestations | 3 903 | 1 921 | 49,2 | 80,6 |
| Cas de violence | | | | |
| Remise de dette totale ou partielle | 27 | 9 | 33,3 | 0,6 |
| Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles | | | | |
| Suspension ou annulation d'intérêts | 515 | 168 | 32,6 | 10,6 |
| Remise de dette totale ou partielle | 130 | 7 | 5,4 | 2,7 |
| Suspension définitive ou provisoire du recouvrement | 36 | 1 | 2,8 | 0,7 |
| Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, état de santé ou ressources financières insuffisantes | | | | |
| Remise partielle de la dette | 234 | 69 | 29,5 | 4,8 |
| **Total** | **4 845** | **2 175** | **44,9** | **100,0** |

# RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

## Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1er avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre à ces personnes une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut présenter une demande conformément aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2010-2011, on dénombre 224 jeunes femmes ayant reçu une aide financière dans le cadre de ce programme, au coût de 505 754 $.

## Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce qu'ils deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au programme, les travailleuses et les travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Depuis le 1er avril 2009, ce programme remplace le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière, créé en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés s'applique à tous les secteurs d'activité économique et il est en vigueur jusqu'au 31 mars 2012.

Pour l'exercice financier 2010-2011, on compte 370 adultes ayant reçu une aide financière dans le cadre de ce programme, au coût de 1 946 118 $.

## Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1er avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Sous réserve des autres conditions d'admissibilité, un licenciement collectif est visé par le programme lorsqu'il donne lieu à la cessation d'emploi ou à la mise à pied d'au moins 50 salariées et salariés d'un même établissement en raison de la réduction ou de la cessation des activités d'une entreprise.

Ce programme remplace deux programmes créés en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, soit le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Il est à noter que ces programmes continuent de s'appliquer aux groupes de travailleuses et de travailleurs reconnus dans le cadre de ceux-ci avant le 1er avril 2009. Le nouveau programme est permanent en ce qui concerne les régions ressources. Pour les autres régions, son application est prévue jusqu'au 31 mars 2012.

Pour l'exercice financier 2010-2011, on dénombre 212 adultes ayant reçu une aide financière dans le cadre du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, au coût de 606 961 $. Pendant cette période, 91 adultes ont reçu, dans le cadre du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, une aide financière totalisant 225 455 $. Quant au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement, il a permis de verser une aide financière à 45 adultes, au coût de 62 051 $. À noter que, depuis décembre 2010, plus personne ne bénéficie de ce dernier programme.

# APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, tous les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne avec diligence sur les sites Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

De plus, un processus de diffusion et de suivi des activités de diffusion des documents a été mis en place. Le suivi des activités de diffusion des documents s'effectue trimestriellement auprès des unités administratives du Ministère. Il est réalisé par la Direction de la gestion stratégique et de la vérification interne. Des rapports de suivi des activités de diffusion sont préparés au terme de chaque trimestre (en juillet, en octobre, en janvier et en avril) et après chaque exercice financier.

## Les travaux du comité ministériel

Les rencontres du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information ont notamment porté, en 2010-2011, sur la communication sécuritaire de renseignements confidentiels ainsi que sur la mise en place d'un programme de sensibilisation à la sécurité de l'information.

## La formation et la sensibilisation du personnel

Outre le programme de sensibilisation à la sécurité de l'information offert à tout le personnel, des séances de sensibilisation à la protection des renseignements personnels ont été intégrées aux journées d'accueil organisées à l'intention du nouveau personnel.

Quant aux répondantes et aux répondants des unités administratives en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ils ont reçu une formation plus complète.

## La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu sept ententes de communication de renseignements. L'une d'entre elles a reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. Les autres ententes n'avaient pas à être soumises à la Commission. Par ailleurs, six projets de sondages ont été analysés afin de vérifier leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages auprès des personnes.

## L'accès aux documents

Au cours de l'année 2010-2011, l'équipe ministérielle a répondu à 180 demandes d'accès dans un délai moyen de 22 jours. Près de 70 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 38 % des demandeuses et des demandeurs, et a accepté partiellement les demandes de 45 % d'entre eux, tandis que 17 % des demandes de documents ont été refusées en totalité. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des tierces personne ou l'inexistence des documents demandés. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. En ce qui concerne les décisions rendues, treize ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. La Commission a rendu, au cours de l'exercice, quatorze décisions dont neuf maintenaient la décision rendue par le Ministère. Quant aux autres demandes de révision, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeuses ou des demandeurs.

# ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

**Compétence – Impartialité – Intégrité – Loyauté – Respect – Confidentialité**

Le Ministère poursuit, d'une année à l'autre, les activités de son plan d'action en matière d'éthique, activités qui sont regroupées principalement sous trois volets :

- **Coordination et cadre de référence** : Réseau de répondantes et de répondants centraux et régionaux, guide ministériel, site intranet consacré à l'éthique et politiques variées comportant des considérations ou des responsabilités d'ordre éthique notamment en matière de communication, de sondage, de sécurité de l'information et de gestion contractuelle.
- **Conseil, information, sensibilisation et formation** : Séances de formation à l'intention des gestionnaires et du personnel, rencontres de sensibilisation à l'occasion des journées d'accueil du nouveau personnel et service-conseil personnalisé.
- **Activités à portée sectorielle** : Activités variées menées par les directions qui se sont dotées d'un plan d'action ou d'un plan de gestion en matière d'éthique propre à leur réalité. Ces activités s'inscrivent dans la continuité de la démarche ministérielle.

L'offre de service de la Direction des ressources humaines en matière d'éthique et les processus de travail qui s'y rattachent ont été révisés en vue d'accroître les collaborations avec d'autres intervenantes et intervenants et de couvrir un spectre plus large d'interventions prenant en compte les enjeux d'ordre éthique.

En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

On peut consulter le guide ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, à l'adresse suivante : **www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf**.

# POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître, à tout le personnel, la politique linguistique, ses principes et ses modalités. En 2010-2011, six questions ont été ajoutées à la foire aux questions portant sur l'application de la politique linguistique. L'intranet linguistique contient également des capsules d'information qui permettent au personnel de parfaire ses connaissances de la langue française. En 2010-2011, onze nouvelles capsules ont été mises en ligne. Enfin, le site propose une liste d'outils d'aide à la rédaction composée d'ouvrages de référence et des sites dont le contenu est facile d'accès.

Par ailleurs, à l'occasion de la quinzième Francofête, qui s'est déroulée du 4 au 27 mars 2011, le personnel a eu l'occasion de tester ses connaissances en participant à la deuxième dictée à trous de la sous-ministre.

# PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de quatre des moyens d'action du plan, lesquels s'inscrivent dans trois mesures faisant partie de la deuxième grande orientation « Renouveler les pratiques ».

MESURE

**3.2 SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE**

Administrée en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et avec le Secrétariat du Conseil du trésor, cette mesure consiste à accroître les initiatives visant à sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée, et à les outiller en matière de gestion de la diversité en vue de rendre les milieux de travail plus ouverts et inclusifs et de prévenir la discrimination.

Moyen d'action 1

Évaluer la pertinence de mettre en évidence, par la maximisation et l'adaptation des applications telles que Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité en emploi et diffuser des messages sur les droits de la personne afin de faciliter l'accès à l'emploi des groupes cibles.

| Résultats attendus | Résultats obtenus |
|---|---|
| Analyse de faisabilité sur l'implantation d'indicateurs de performance (nombre de postes vacants ayant été publiés par les employeurs ayant souscrit à un programme d'accès à l'égalité) | • La première phase du développement informatique de Placement en ligne, permettant aux organisations de préciser dans leurs offres d'emploi qu'elles souscrivent aux principes d'accès à l'égalité en emploi, a été consolidée.<br>• La deuxième phase du projet partenarial d'auto-identification des candidats et candidates appartenant aux groupes visés a été mise en œuvre.<br>• Le groupe de travail réunissant Emploi-Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Service Canada en vue de promouvoir, dans Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité poursuit ses travaux. |

MESURE

### 3.3 SOUTENIR LA MISE EN PLACE DU RÉSEAU *LEADERS DIVERSITÉ*, UN FORUM DE DIRIGEANTS D'ENTREPRISES ENGAGÉS DANS LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ EN EMPLOI

La création d'un réseau axé sur la diversité vise à susciter l'intérêt et la participation active et autonome des employeurs pour la création de milieux de travail inclusifs et exempts de discrimination, et à en faire la promotion. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission des partenaires du marché du travail et les comités sectoriels de main-d'œuvre participent aux travaux associés à cette mesure.

Moyen d'action 2

Recenser les initiatives visant à faire d'un milieu de travail inclusif et exempt de discrimination une norme de qualité et de responsabilité sociale des entreprises.

| Résultats attendus | Résultats obtenus |
|---|---|
| Recensement, auprès des entreprises, des bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises | • La recension des écrits sur la responsabilité sociale des entreprises a été complétée et des personnes-ressources ont été consultées en vue de répertorier des entreprises dont les pratiques sont exemplaires.<br>• La rédaction d'un guide contenant les résultats de la recension a été amorcée parallèlement à la consultation. Ce guide relate les témoignages de quelques entreprises au sujet d'expériences réussies en matière d'intégration de personnes immigrantes. |

### 3.4 SOUTENIR LA PARTICIPATION À LA VIE ÉCONOMIQUE

Cette mesure consiste à favoriser l'insertion professionnelle des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles et à accroître leur participation à la vie économique. Le Ministère peut compter sur la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'Investissement Québec et du Secrétariat à la jeunesse pour atteindre les résultats visés par cette mesure.

**Moyen d'action 3**

Doubler le nombre de participants qui bénéficient du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).

| Résultats attendus | Résultats obtenus |
|---|---|
| • Augmenter annuellement de 750 le nombre de participants bénéficiant du PRIIME<br>• Accentuer le recours à la mesure Subventions salariales | Nouveaux participants à PRIIME :<br>• 1 008 nouveaux participants en 2008-2009<br>• 1 045 nouveaux participants en 2009-2010<br>• 1 184 nouveaux participants en 2010-2011<br>• la situation économique, plus difficile à partir de 2008, a réduit le potentiel d'embauche, particulièrement en ce qui concerne les personnes immigrantes ou membres de minorités visibles, qui sont plus vulnérables en période de ralentissement économique.<br><br>Mesure Subventions salariales :<br>• 962 personnes nées hors du Canada ont entrepris une participation en 2010-2011. Cela représente une hausse de 41,7 % par rapport à 2007-2008, année au cours de laquelle il y avait eu 679 nouveaux participants nés hors du Canada. |

**Moyen d'action 4**

Conseiller et offrir de l'accompagnement sous forme de mentorat aux jeunes Québécoises et Québécois des communautés culturelles, en particulier les jeunes des minorités visibles, afin de les soutenir dans leur recherche d'emploi, dans le cadre du programme Québec pluriel et en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse.

| Résultats attendus | Résultats obtenus |
|---|---|
| Donner aux jeunes de six régions la possibilité de vivre une expérience de jumelage avec un mentor ou un cybermentor | • En 2010-2011, le programme Québec pluriel a été appliqué dans cinq régions.<br>• La *Stratégie d'action jeunesse 2009-2014* a reconduit le programme Québec pluriel, qui est intégré à la programmation courante des mesures et services d'Emploi-Québec. Un cadre normatif a été conçu. |

# ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le Ministère présente dans cette section les résultats obtenus par rapport aux objectifs du programme d'accès à l'égalité.

Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

## Embauche et représentativité

### Données globales

**NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2011**

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 4 753[a] |

a Exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et le personnel du cabinet.

**EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2010-2011**

| | Réguliers[a] | Occasionnels[b] | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 76 | 339 | 246 | 24 |

a Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent les personnes recrutées et celles dont le statut a été régularisé.

b Les données sur l'embauche du personnel occasionnel tiennent compte des personnes nouvellement arrivées au Ministère.

**TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS**

| | Personnel régulier | | Personnel occasionnel | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2009-2010 | 2010-2011 |
| Nombre d'embauches | 44/95 | 45/76 | 157/336 | 147/339 | 201/431 | 192/415 |
| Taux d'embauche | 46,3 % | 59,2 % | 46,7 % | 43,4 % | 46,6 % | 46,3 % |

## Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

### TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011

*Rappel de l'objectif d'embauche :*

*Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires qui sont des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.*

| | | Embauche de membres de groupes cibles en 2010-2011[a] | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Statuts d'emploi | Embauche totale 2010-2011 | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | Taux d'embauche par statut d'emploi[b] |
| Réguliers | 76 | 14 | 1 | - | 1 | 16 | 21,1 % |
| Occasionnels | 339 | 85 | 6 | - | 8 | 99 | 29,2 % |
| Étudiants | 246 | 45 | 23 | - | 1 | 69 | 28,0 % |
| Stagiaires | 24 | 3 | 1 | - | - | 4 | 16,7 % |
| **Total** | **685** | **147** | **31** | **0** | **10** | **188** | **27,4 %** |
| **Taux d'embauche par groupe cible[c]** | | **21,5 %** | **4,5 %** | **0,0 %** | **1,5 %** | **27,4 %** | |

a Certaines personnes embauchées ont une double représentativité au sein des groupes cibles. Ces personnes ont été comptabilisées une seule fois dans le regroupement « communautés culturelles ». Ce commentaire s'applique également aux tableaux suivants.

b Le taux d'embauche par statut d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles et l'embauche totale pour ce statut d'emploi en 2010-2011.

c Le taux d'embauche par groupe cible indique le rapport entre le nombre total de personnes issues du groupe cible visé et l'embauche totale pour 2010-2011.

### TAUX D'EMBAUCHE 2010-2011 DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES

| | Réguliers | Occasionnels |
|---|---|---|
| Nombre d'embauches | 11/45 | 30/147 |
| Taux d'embauche | 24,4 % | 20,4 % |

### TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS 2011

*Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées*

| | Réguliers (%) | Occasionnels (%) | Étudiants (%) | Stagiaires (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2008-2009 | 17,0 | 22,3 | 45,9 | 8,7 |
| 2009-2010 | 16,8 | 20,2 | 27,3 | 4,5 |
| 2010-2011 | 21,1 | 29,2 | 28,0 | 16,7 |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

*Rappel des objectifs :*

*Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.*

| Groupes cibles | 2010-2011 | | 2009-2010 | | 2008-2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) |
| Communautés culturelles | 231 | 4,9 | 224 | 4,4 | 197 | 3,8 |
| Autochtones | 52 | 1,1 | 55 | 1,1 | 53 | 1,0 |
| Anglophones | 75 | 1,6 | 71 | 1,4 | 72 | 1,4 |
| Personnes handicapées | 93 | 2,0 | 105 | 2,1 | 104 | 2,0 |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2011**

| | Personnel d'encadrement | | Personnel professionnel[a] | | Personnel technicien | | Personnel de bureau | | Personnel ouvrier | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **EFFECTIF RÉGULIER** | **311** | | **1 279** | | **2 547** | | **613** | | **3** | | **4 753** | |
| **GROUPES CIBLES** | N^bre^ | % | N^bre^ | % | N^bre^ | % | N^bre^ | % | N^bre^ | % | N^bre^ | % |
| Communautés culturelles | 6 | 1,9 | 48 | 3,8 | 142 | 5,6 | 35 | 5,7 | – | – | 231 | 4,9 |
| Autochtones | 1 | 0,3 | 12 | 0,9 | 35 | 1,4 | 4 | 0,7 | – | – | 52 | 1,1 |
| Anglophones | 3 | 1,0 | 19 | 1,5 | 33 | 1,3 | 12 | 2,0 | – | – | 67 | 1,4 |
| Personnes handicapées | 2 | 0,6 | 14 | 1,1 | 50 | 2,0 | 28 | 4,6 | – | – | 94 | 2,0 |
| **Total[b]** | **12** | **3,9** | **93** | **7,3** | **260** | **10,2** | **79** | **12,9** | – | – | **444** | **9,3** |

a Inclut les ingénieures et ingénieurs, les avocates et avocats, les notaires, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

b Le taux de représentativité par catégorie d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

## Femmes

**TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011 PAR STATUT D'EMPLOI**

| | Régulières | Occasionnelles | Étudiantes | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 59/76 | 246/339 | 180/246 | 17/24 | 502/685 |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011 | 77,6 % | 72,6 % | 73,2 % | 70,8 % | 73,3 % |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2011**

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel[a] | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel ouvrier | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 311 | 1 279 | 2 547 | 613 | 3 | 4 753 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière | 178 | 797 | 1 976 | 572 | 0 | 3 523 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie | 57,2 % | 62,3 % | 77,6 % | 93,3 % | 0,0 % | 74,1 % |

a Inclut les ingénieures et ingénieurs, les avocates et avocats, les notaires, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

## Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration à l'emploi et le maintien en emploi

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une durée d'un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique.

| | Automne 2009 | Automne 2010 |
|---|---|---|
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées | 18 | 11 |

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect de l'atteinte de la cible de 25% quant à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi. Ainsi, la Direction des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un poste. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation de leur sous-ministre adjoint ou associé, ou de leur sous-ministre adjointe, avant d'embaucher une personne qui n'appartient pas à un groupe cible. Enfin, un suivi régulier est effectué et communiqué au sous-ministre en titre relativement au taux d'embauche ministériel de membres de groupes cibles.

| | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année | 6 | 12 | 8 |

# ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

## Allégement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (loi sur les compétences) et des règlements afférents. Au cours de l'année 2010-2011, la Commission a poursuivi ses efforts de promotion du Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation. En vertu de ce règlement, les employeurs qui mettent en place, en concertation avec leur personnel, un processus de développement des compétences intégré à leur stratégie d'entreprise sont exemptés de comptabiliser leurs dépenses de formation et de les déclarer à Revenu Québec, et ils n'ont pas à conserver les pièces justifiant leurs dépenses de formation.

En outre, ces entreprises n'ont plus à remplir le formulaire Déclaration des activités de formation. Au cours de la deuxième année d'application du règlement (2009-2010), 60 entreprises ont bénéficié de cette exemption. Ce nombre est passé à 88 au cours de l'exercice financier 2010-2011, ce qui constitue une augmentation de 47 %. La promotion du certificat de qualité des initiatives de formation se poursuit.

Par ailleurs, un service d'accompagnement est dorénavant offert aux entreprises qui veulent faire une demande de certificat afin de faciliter leur démarche de certification.

Les travaux entourant la fusion du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation et du Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs se sont poursuivis. Plusieurs modifications ont été proposées afin d'alléger la réglementation relative à l'agrément et à la déontologie des formateurs et des organismes formateurs.

## Allégement administratif

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les efforts se sont poursuivis pour faire en sorte que les employeurs assujettis à la loi sur les compétences aient plus de facilité à la comprendre. En effet, les six chapitres du manuel d'interprétation de cette loi sont maintenant achevés et ils sont accessibles en ligne.

### Simplification des procédures et des formulaires

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de réduire de 20 %, au cours de la période 2005-2010, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, deux formalités ont été simplifiées.

- Les employeurs peuvent remplir une version électronique du formulaire Déclaration des activités de formation. Divers moyens ont été utilisés pour les inciter à utiliser cette version du formulaire. Ainsi, deux notes leur ont été adressées à cet effet, et un lien a été créé dans le site de la Commission des partenaires du marché du travail pour leur donner accès directement au formulaire. Notons qu'en 2009, conformément à une nouvelle collaboration, Revenu Québec a ajouté dans son site Internet un message invitant les employeurs assujettis à la Loi à remplir leur formulaire. De plus, une mention similaire a été inscrite dans la section 6.2.8 du Guide du relevé 1 de l'année 2009 et dans la section 10 du Guide de l'employeur de la même année. Ces mesures incitatives visaient à alléger la tâche des entreprises relativement à leur obligation de remplir ce formulaire et à faciliter du même coup le traitement de celui-ci par la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre. Les moyens mis en œuvre ont été très efficaces. Ainsi, parmi les 9 504 employeurs répondants, 6 470, soit 68,1 %, ont fait parvenir leur formulaire par voie électronique. Il s'agit d'une augmentation de 20,1 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors que le taux de réponse par voie électronique était de 48 %.

- Le formulaire de demande d'agrément administré en vertu du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation est toujours accessible par Internet. Au cours de l'exercice, plus de 80 % des demandes ont été remplies électroniquement tout comme l'an dernier. Des travaux liés à la révision réglementaire sont en cours afin de simplifier le formulaire et d'améliorer les guides qui l'accompagnent.

## Autres mesures

La Commission des partenaires du marché du travail a effectué la révision annuelle des programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre selon une approche de résolution de problèmes axée sur les résultats. La nouvelle structure des programmes de subvention fait appel à l'approche client, fondée sur le rôle-conseil auprès des demandeuses et des demandeurs de subventions.

De plus, les programmes destinés aux entreprises et aux organismes sont décrits dans le site Internet de la Commission. Les formulaires et les guides ont été abandonnés au profit d'un accompagnement personnalisé offert par les conseillères et conseillers de la Commission.

# POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

**Biens et services actuellement tarifés**

| | |
|---|---|
| Famille de biens et services actuellement tarifés | Des droits sont perçus dans le cadre des programmes de qualification professionnelle réglementée |
| Revenus de tarification perçus en 2010-2011 | 982 000 $ |
| Coûts des biens et des services en 2010-2011 | 7 580 600 $ |
| Niveau de financement atteint | 13 % |
| Niveau de financement visé par la tarification | 39 % des coûts totaux |
| Méthode de fixation des tarifs | Coûts directs de la prestation de services |
| Mode d'indexation des tarifs | Au 1er janvier selon l'indice des prix à la consommation |

**Justification du niveau de financement visé par la tarification**

Le niveau de financement visé est basé sur la rémunération du personnel affecté à la prestation de services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations.

**Date de la dernière révision tarifaire**

Depuis 2007, les tarifs concernant la qualification régie par l'article 30 (L.R.Q., règlement r. 1 et r. 2) et ceux qui découlent de l'article 29.1 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre ont été harmonisés. Un tarif unique a été établi pour chaque élément de prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur. La dernière augmentation des tarifs remonte à avril 2009. L'indexation au 1er avril 2010 n'a donné lieu à aucune augmentation, car l'indice des prix à la consommation était trop faible. Des travaux sont en cours prévoyant l'indexation des droits exigibles conformément aux modalités d'indexation des tarifs visés par la Loi sur l'administration financière.

**Biens et services pouvant être tarifés**

Le Ministère considère qu'à ce jour, il tarife tous les biens et services pouvant être tarifés, puisque de façon générale, il offre des services à caractère social qui s'adressent principalement à des personnes disposant de faibles revenus.

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans la présente section, le Ministère témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec déposés à l'Assemblée nationale.

## Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005 – Tome II, chapitre 3 – Prestation de services du gouvernement en ligne – Vérification menée auprès du ministère des Services gouvernementaux et de divers ministères et organismes ayant développé des services en ligne

En 2004, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification auprès de plusieurs ministères et organismes afin de mesurer jusqu'à quel point la prestation de services du gouvernement en ligne était développée et gérée de façon appropriée. Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, cette vérification portait plus précisément sur le service de placement d'Emploi-Québec. Les recommandations adressées au Ministère visaient notamment la planification des services et la gestion des bénéfices.

En matière de planification des services, le Ministère produit des « dossiers d'affaires », comme le prescrit la directive sur la gestion des ressources informationnelles adoptée par le Conseil du trésor le 13 juin 2006 et révisée le 9 mars 2010. Ces dossiers comportent, entre autres, la définition de la solution de gestion retenue, de ses avantages financiers et non financiers, des risques potentiels qu'elle présente, et les éléments liés à la gestion de projet.

En ce qui concerne la gestion des bénéfices, le Ministère a élaboré, en 2010, sa politique de gestion des bénéfices et de la performance des investissements en technologies de l'information. Celle-ci formalise les mécanismes de détermination des bénéfices inhérents aux investissements en technologies de l'information et introduit la gestion des bénéfices dans les processus de sélection et de priorisation des investissements. L'entrée en vigueur de cette politique a été reportée à l'exercice financier 2011-2012.

## Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009 – Tome II, chapitre 4 – Application de la Loi sur le développement durable : 2008

Le Vérificateur général a évalué dans quelle mesure les ministères ont pris en charge leurs responsabilités pour se conformer à la Loi sur le développement durable. De plus, il s'est assuré que les conditions favorables à la mise en œuvre de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* ont été créées.

Au cours de la dernière année, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a poursuivi ses actions afin d'assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général. Ainsi, il a continué la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique. À maintes reprises, le Ministère a sensibilisé son personnel au fait que le développement durable est aussi économique et social qu'environnemental. Des efforts particuliers de sensibilisation ont aussi été déployés afin de s'assurer que le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental consistant à sensibiliser au développement durable 80 % du personnel de l'administration publique. Ainsi, de nombreuses actualités ont été présentées au personnel dans le site intranet ministériel.

Comme l'a recommandé le Vérificateur général, le Ministère a profité de la dernière année pour poursuivre la révision de ses pratiques de gestion. Les engagements pris par le Ministère à l'égard de la mise en œuvre de pratiques et d'activités respectant les dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable constituent des exemples de pratiques de gestion révisées. Le Ministère a notamment adopté un cadre de gestion environnementale ainsi qu'un plan d'action ministériel en la matière pour les années 2011 à 2013. En outre, le comité ministériel de développement durable a poursuivi ses activités; il a rédigé un plan d'action ministériel de développement durable et il assurera la pérennité de la démarche de développement durable au sein du Ministère.

Le Ministère a aussi poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2012 de développement durable. Faisant le lien entre les principes du développement durable et les grands dossiers du Ministère, celui-ci constitue, en soi, un excellent outil d'aide à la décision.

Enfin, le Ministère a continué de collaborer avec d'autres ministères au développement d'outils d'aide à la décision et à la diffusion de bonnes pratiques : il a notamment apporté sa contribution à la reddition de comptes gouvernementale pour ce qui est des indicateurs dont il est responsable en ce qui concerne la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, et il a poursuivi sa collaboration aux moyens de concertation gouvernementaux, dont le Comité interministériel de développement durable.

# DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Ministère a poursuivi sa collaboration aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable, et le groupe de travail ministériel sur le développement durable a amorcé la mise en œuvre du plan d'action 2009-2012 du Ministère à cet égard.

## Mise en œuvre du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012[36]

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

**Accroître le niveau de vie**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et performante, dans le contexte des défis que posent, pour notre société, le décloisonnement des économies, la vive concurrence internationale, le développement durable et le déclin de la population active*

### ACTION 1

**Poursuite de la mise en œuvre du *Pacte pour l'emploi* et déploiement du *Pacte pour l'emploi Plus***

**Résultat de l'année**

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du *Pacte pour l'emploi* et terminé les activités liées au *Pacte pour l'emploi Plus*. Pour plus de détails, on se rapportera à la page 27 du présent rapport.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

**Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Poursuivre la lutte contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale*

### ACTION 2

**Élaboration et mise en œuvre du deuxième Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Printemps 2010 | Dépôt du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale |

**Résultat de l'année**

Le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* a été lancé le 6 juin 2010. La reconduction des mesures du premier plan d'action, ainsi que des investissements additionnels de 1,3 milliard de dollars ont été annoncés, portant à près de 7 milliards de dollars les sommes consenties pour 2010-2015. Les actions des 17 ministères et organismes qui ont construit ce second plan d'action s'organisent autour de quatre orientations portant sur la concertation en milieux régionaux et locaux, le travail et l'autonomie des personnes, le revenu, de même que sur les conditions de vie des personnes et des familles.

36. Les résultats détaillés des activités réalisées en 2010-2011 au regard du *Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012* peuvent être consultés à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

**Accroître le niveau de vie**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Augmenter substantiellement la participation des personnes handicapées au marché du travail*

### ACTION 3

Publication d'un rapport sur la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| 2009 | Dépôt à l'Assemblée nationale d'un rapport sur la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* |

**Résultat de l'année**[a]

Le rapport *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées - état de la mise en œuvre et premiers résultats* a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec en mars 2010.

Depuis le lancement de la Stratégie nationale, le Ministère a investi 28,3 millions de dollars supplémentaires dans deux mesures actives à l'intention des personnes handicapées : Contrat d'intégration au travail et Programme de subventions aux entreprises adaptées. Grâce à ces investissements, au-delà de 1 300 personnes handicapées de plus ont pu obtenir un emploi dans une entreprise adaptée ou dans un milieu de travail standard.

En outre, la représentation des personnes handicapées dans l'ensemble des mesures actives d'emploi est en hausse depuis le lancement de la Stratégie.

a Pour plus de détails, on se rapportera aux pages 51 et 52 du présent rapport.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

**Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Favoriser la conciliation travail-famille*

### ACTION 4

Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)

| Cibles | Indicateurs |
|---|---|
| ▪ 82 % | ▪ Proportion des naissances couvertes par le Régime |
| ▪ 95 % | ▪ Taux d'utilisation du Régime (intensité d'utilisation) |

**Résultat de l'année**

Dans la dernière année, 84,9 % des naissances au Québec ont été couvertes par le Régime. Quant au taux d'utilisation du Régime, on constate que les mères comme les pères ont pris la majorité des semaines qui leur ont été accordées, et ce, dans une proportion de 96 %.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

**Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Favoriser l'accroissement de la participation des adultes à des activités de formation continue*

### ACTION 5

Élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue (PGEAC)

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| 2009 | État d'avancement de l'élaboration du second plan d'action quinquennal de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue |

**Résultat de l'année**

La formation continue constitue un des volets de la consultation sur l'adéquation formation-emploi tenue au printemps 2011.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

**Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Recenser et promouvoir de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE)*

### ACTION 6

Recensement et publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE)

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Printemps 2010 | Publication d'un guide de bonnes pratiques sur la responsabilité sociale des entreprises |

**Résultat de l'année**

La recension des écrits sur la responsabilité sociale des entreprises a été complétée, de même que la consultation de personnes-ressources en vue de répertorier des entreprises dont les pratiques sont exemplaires. La rédaction du guide de bonnes pratiques a été amorcée parallèlement à la consultation des gestionnaires d'entreprises sélectionnées qui ont accepté de participer au projet.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

**Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec*

### ACTION 7

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| 2012 | État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec |

**Résultat de l'année**

Le Ministère a soutenu l'action du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire, et ce, particulièrement en ce qui a trait à l'application du programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de préposée ou préposé d'aide à domicile. En outre, le Ministère a contribué activement aux travaux du comité interministériel sur l'achat public auprès des entreprises collectives.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

**Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole*

### ACTION 8

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| 1er avril 2010 | Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire |

**Résultat de l'année**

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, en collaboration avec le Comité interministériel de l'action communautaire, a poursuivi ses travaux en 2010-2011 sur des actions structurantes contenues dans son plan de travail 2010-2012. Ces actions visent à renforcer la cohérence des pratiques gouvernementales en matière de soutien financier et à mettre en place des conditions permettant aux organismes de contribuer au développement de leurs communautés respectives.

Par ailleurs, le Secrétariat a également poursuivi ses travaux avec le Réseau québécois de l'action communautaire autonome à la suite de l'adoption d'un plan de travail annuel commun.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

**Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Favoriser la mise en place au Ministère de pratiques écoresponsables*

### ACTION 9

Mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| ▪ Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011 | ▪ État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques écoresponsables<br>▪ Adoption d'une politique de gestion environnementale<br>▪ Adoption d'un plan d'action en gestion environnementale |

**Résultat de l'année**

Le cadre de gestion environnementale du Ministère a été approuvé par les autorités du Ministère en février 2011. Il a ensuite été déposé au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs en mars 2011, conformément au délai accordé à cet effet aux ministères et organismes gouvernementaux. Les autorités du Ministère ont aussi adopté le plan d'action ministériel en gestion environnementale pour les années 2011 à 2013.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

**Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Promouvoir le développement durable au sein du Ministère*

### ACTION 10

Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

| Cibles | Indicateurs |
|---|---|
| ▪ Que, d'ici 2013, 50 % du personnel ait une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes<br>▪ Que, d'ici 2010, 80 % du personnel ait été sensibilisé à la démarche de développement durable | ▪ Pourcentage d'employées et employés joints dans le cadre de la stratégie d'information, de sensibilisation et d'éducation et ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable<br>▪ Pourcentage d'employées et employés sensibilisés à la démarche de développement durable |

**Résultat de l'année**

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre d'activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique. De nombreuses activités ont par ailleurs été proposées au personnel dans le cadre de divers événements ou journées thématiques. À titre d'exemple, le Ministère a affiché en 2010 un taux de participation au Défi Climat qui le classe deuxième, tout juste derrière le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Le personnel a également répondu à l'appel l'invitant à rédiger un texte ou à présenter une photo accompagnée d'une courte présentation, sur le thème « Pourquoi ou pour qui je souhaite embellir le monde ».

Le site intranet consacré au développement durable et à la gestion environnementale a été enrichi tout au long de l'année. Ce site est spécialement conçu par et pour le personnel du Ministère.

Des actualités présentant des programmes du Ministère et les gens qui y travaillent ont permis de saluer l'effort que chacune et chacun fait au quotidien en matière de développement durable.

L'Institut de la statistique du Québec a réalisé au cours du mois de mars et au début du mois d'avril derniers, une enquête visant à mesurer le taux de sensibilisation au développement durable chez les employées et les employés de l'administration publique. Les résultats indiquent un taux global de sensibilisation de 90 %. Des données distinctes par ministère ne sont pas disponibles.

Par ces actions, le Ministère a contribué à l'atteinte de l'objectif gouvernemental consistant à sensibiliser 80 % du personnel de l'administration publique au développement durable.

### Objectifs gouvernementaux non retenus

Est jointe en annexe au plan d'action 2009-2012 de développement durable, une liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que des motifs afférents. Par conséquent, conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre cette information dans la présente section de son rapport annuel de gestion.

## Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de mesures visant la consommation responsable ou le recyclage des ressources matérielles ainsi que la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre dans les espaces qu'il occupe. Il a également mis en œuvre de pareilles mesures en ce qui concerne les déplacements du personnel, et il a poursuivi ses activités d'information, de sensibilisation et d'éducation. Ainsi, pour l'année 2010-2011, les efforts du Ministère ont porté sur :

- la mise en place du projet Vélo-Ville au 425, rue Saint-Amable, à Québec, durant l'été 2010, grâce auquel deux vélos (dont un vélo électrique) étaient mis à la disposition du personnel pour les déplacements personnels ou professionnels pendant les heures de bureau et de dîner. Le nombre de prêts a doublé en 2010 (39) par rapport à 2009 (19). Le Ministère figure parmi les meneurs quant à la popularité de ce programme;
- l'installation de douches et de casiers sécuritaires pour vélos dans d'autres immeubles où le Ministère a des bureaux, afin de stimuler l'utilisation des transports alternatifs. À l'occasion du réaménagement de six bureaux, des douches ont été installées pour promouvoir l'utilisation du vélo pour les déplacements professionnels ou à des fins sportives visant l'amélioration de la santé;
- l'installation d'équipement de visioconférence dans certains bureaux centraux du Ministère afin de réduire les déplacements. Pour l'année 2010-2011, huit salles de visioconférence ont été aménagées dans les bureaux de Québec et de Montréal. Plusieurs autres projets sont en cours de réalisation;
- la poursuite du projet pilote de récupération des piles au 425, rue Saint-Amable et dans neuf autres immeubles où le Ministère a des bureaux, en vue de réduire les impacts environnementaux associés à l'élimination de ces résidus domestiques dangereux;
- la mise en ligne d'un site intranet consacré au développement durable et à la gestion environnementale afin de sensibiliser et d'informer le personnel, et de promouvoir l'action responsable et l'engagement en matière de développement durable et d'environnement;
- l'adoption d'une directive ministérielle qui préconise l'achat de papier fin recyclé contenant 100 % de fibres postconsommation;
- l'exigence dans les devis, à compter de 2009, d'utiliser des matériaux certifiés ÉcoLogo pour l'aménagement des espaces.

Le Ministère a aussi poursuivi des activités mises sur pied durant les années précédentes : récupération des cartouches d'encre, des appareils de communication portatifs et de leurs accessoires et des pièces d'équipement informatique; remise à neuf de pièces de mobilier, poursuite de l'implantation de la récupération du papier, du plastique, du verre et du métal dans les bureaux du Ministère partout en province, publication de manchettes et de vidéos d'information et de sensibilisation en matière d'environnement dans l'intranet du Ministère, etc.

# ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de cinq actions qui découlent de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Le plan d'action relatif à cette politique étant à sa dernière année en 2010-2011, l'intervention du Ministère en cette matière s'est inscrite dans la continuité des années précédentes.

- **Actualiser la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine**
  L'actualisation de la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine s'est terminée en 2009. La Stratégie et une brochure intitulée Faits saillants de la Stratégie sont accessibles sur le site Internet d'Emploi-Québec. L'intervention du Ministère en 2010-2011 a consisté à participer au comité qui a été mis en place avec nos partenaires pour faire le suivi des interventions prévues dans la Stratégie.

- **Actualiser la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et élaborer un nouveau plan quinquennal en tenant compte de la situation particulière des femmes**
  Les travaux en vue d'élaborer un nouveau plan d'action sont en cours.

- **Offrir aux femmes vulnérables un accompagnement plus soutenu afin d'améliorer leur condition économique sur l'ensemble du territoire du Québec**
  En 2010-2011, on recense 493 femmes ayant initié une participation aux programmes d'aide et d'accompagnement social (PAAS), volet Devenir.

  De plus, le Ministère a continué à soutenir les activités dispensées par 15 organismes de 11 régions du Québec spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine (1,2 million de dollars par année, soit 80 000 $ par organismes, sont versés dans le cadre de cette mesure).

- **Faire croître l'embauche des femmes et favoriser leur maintien en emploi dans les secteurs d'avenir et dans les métiers traditionnellement masculins**
  De nombreux projets ont vu le jour depuis le lancement du plan d'action en 2007. Les travaux se sont poursuivis en 2010-2011 relativement aux projets en cours, soit :
  - Un projet sous la responsabilité du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail visait à documenter les initiatives facilitant l'intégration des femmes dans les métiers non traditionnels;
  - Un projet dans la région de la Côte-Nord coordonné par le Centre Émersion visait l'intégration et le maintien en emploi des femmes dans le secteur minier, dans la région de la Côte-Nord;
  - Un projet dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, confié à l'organisme Femmes et production industrielle (FPI). L'objectif de ce projet visait la sensibilisation des entreprises pour l'embauche et le maintien en emploi de la main-d'œuvre féminine, notamment en organisant le concours « Bravo les Entreprises »;
  - Un projet piloté par le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) avait pour objectif la réalisation d'une recherche menant à terme à un colloque national portant sur l'égal accès à l'intégration et au maintien des femmes dans les métiers et professions à main-d'œuvre majoritairement masculine, dans le cadre de la *Stratégie nationale concertée : pour en finir avec la division sexuelle du travail*. Le rapport découlant de ce projet est intitulé « Mixité au travail, un défi d'égalité »;
  - Finalement, un projet dans la région de la Montérégie, coordonné par l'organisme Place Rive-Sud, ayant pour objet de promouvoir des métiers majoritairement masculins et d'avenir auprès des femmes.

- **Évaluer la possibilité d'offrir des services aux femmes vivant dans les habitations à loyer modique afin de faciliter l'intégration sociale et économique de ces personnes**

  Depuis 2008, le Ministère et la Société d'habitation du Québec collaborent dans le but de mettre en place un partenariat permettant d'allier le logement social et l'employabilité. En 2009-2010, ils ont poursuivi leurs travaux en vue de concrétiser un partenariat qui faciliterait l'intégration en emploi des femmes vivant dans des habitations à loyer modique. Ils ont réuni, le 23 février 2010, des acteurs du réseau du logement social, d'une part, et du réseau de l'employabilité et de la réinsertion professionnelle, d'autre part, pour faire le point sur ce nouveau partenariat et pour formuler des recommandations sur la poursuite des actions entreprises.

  L'année 2010-2011 a permis de poursuivre les discussions entre les partenaires.

# ANNEXES

# ANNEXE 1
# ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir les événements ou les circonstances susceptibles d'avoir des conséquences nuisibles sur la réalisation de sa mission et sur l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant les occasions favorables. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

## Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et mettre en application des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion de ses mesures et programmes;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, en particulier par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- effectue des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- par l'intermédiaire de diverses publications, de son site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et des recours administratifs, informe les citoyennes et les citoyens sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours.

## Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- détermine et définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique et de plans d'action, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs, les priorités d'action et les résultats recherchés sur une base pluriannuelle;
- au moyen de rencontres, informe ses gestionnaires de son plan stratégique et de ses plans d'action, et transmet cette information à l'ensemble de son personnel en la diffusant dans son site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* dans tous ses points de service.

## Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure les services de la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, dont le mandat est d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques en matière de solidarité sociale, d'emploi, de marché du travail et de développement de la main-d'œuvre ainsi qu'en matière d'assurance parentale. Cette direction est également responsable des activités de recherche, d'évaluation des politiques et des programmes, de même que de la publication des statistiques officielles;
- consolide la position de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, dont le rôle consiste notamment :
  - à conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles,
  - à fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement pourrait être répréhensible;
- offre des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives par l'entremise de la Direction des ressources humaines, notamment en matière de santé et de sécurité du travail, de gestion et de prévision de la main-d'œuvre, de développement des compétences, d'accompagnement des gestionnaires et de gestion du changement, de relations du travail et relativement à divers dossiers horizontaux liés à la gestion des ressources humaines;
- fournit, par l'intermédiaire de la Direction générale des services à la gestion, des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles;
- effectue la perception des sommes qui lui sont dues ainsi que de celles dues au Conseil de gestion de l'assurance parentale, par l'entremise du Centre de recouvrement;
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment au moyen d'une agence offrant des services intégrés d'emploi et de solidarité sociale. Sur le plan de l'organisation, le Ministère a mis en place une gestion unifiée, qui fonctionne selon un mode décentralisé et s'appuie sur une association avec les partenaires du marché du travail, les ressources externes en développement de l'employabilité, les organismes communautaires et les autres ministères ou organismes publics;
- poursuit des travaux visant à optimiser les ressources affectées au service à la clientèle, assure la formation de son personnel et lui communique régulièrement les messages provenant des autorités pour appuyer les changements organisationnels.

## Contrôle des actions

Le Ministère :

- collabore à la révision des missions en sécurité civile des autres ministères responsables d'une mission au Plan national de sécurité civile du Québec (PNSC). Cette collaboration permet au Ministère de mesurer l'impact, sur ses opérations régulières, des sinistres et catastrophes appréhendés par les autres organisations;
- analyse les demandes provenant du ministère de la Sécurité publique et propose des avenues de solutions lorsque la collaboration attendue de sa part expose le Ministère à un risque pour la continuité de ses opérations régulières;
- a déposé la version finale de son Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza et a entrepris la rédaction d'une version « tous risques » pour les situations autres qu'une pandémie qui sera insérée dans le Plan ministériel de sécurité civile et de gestion des mesures d'urgence;
- à la suite de sa participation à l'exercice de l'Organisation de la sécurité du Québec (OSCQ) intitulé « Verglas majeur et déglaceur » le 25 novembre 2010 et à la suite de la séance de débreffage de l'Opération Haïti, a précisé les pistes d'amélioration à mettre en œuvre afin de mieux faire face à tout sinistre imprévu;

- a participé aux activités régionales de coordination et a assuré la continuité de ses activités lors des sinistres suivants : Incendies forestiers de mai et juin 2010 (Saguenay–Lac-St-Jean, Mauricie, Lanaudière, Laurentides), Hautes marées, vents violents et inondations du 5 au 7 décembre 2010 (Côte-Nord, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches), pluies abondantes et hautes marées du 13 au 23 décembre 2010 (Côte-Nord, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent).

En outre, le Ministère :

- poursuit l'application de son plan d'action en matière d'éthique et rend accessible un site intranet consacré à l'éthique, où l'on trouve, comme il est précisé à la page 91 du présent rapport, divers documents, dont les guides ministériels *Agir avec intégrité et La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*. Le Ministère continue ainsi à mettre en place divers moyens afin de faire preuve d'éthique dans ses pratiques et dans ses décisions, tout en favorisant la compréhension des activités de lobbyisme;
- se sert du Rapport d'utilisation des subventions pour fixer les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont employées aux fins auxquelles elles étaient destinées et, d'autre part, qu'elles sont conformes à la réglementation en vigueur;
- applique un plan d'amélioration de la sécurité de l'information, y compris de l'information numérique;
- a mis en place des mesures de sécurité pour l'utilisation de terminaux mobiles;
- a réalisé des activités d'amélioration de la sécurité concernant l'accès aux données nominatives de l'infocentre ministériel;
- maintient à Emploi-Québec des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité en matière d'application des lois et des règlements par le personnel qui intervient directement auprès de la clientèle;
- utilise les services du Comité de vérification, notamment pour évaluer les suites qui sont données aux mandats de vérification interne et externe, assurer la crédibilité et la qualité des travaux de vérification, contribuer à renforcer le système de contrôle interne au Ministère, aider la haute direction à s'acquitter de ses responsabilités en matière de vérification interne. Pour garantir l'indépendance du comité, celui-ci est composé de deux membres externes et du sous-ministre en titre;
- possède une politique ministérielle de vérification interne encadrant les responsabilités des divers acteurs en matière de contrôle interne ainsi qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination pour les emplois considérés comme étant à risque dans différents secteurs du Ministère;
- s'est doté d'une politique concernant les relations avec les organismes externes qui effectuent des vérifications auprès du Ministère et de la Commission des partenaires du marché du travail afin d'établir les règles et responsabilités régissant les relations entre le Ministère, la Commission et ces organismes externes. La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, en vertu de cette politique, assure la coordination des réponses transmises aux représentantes et représentants de ces organismes externes et assiste le personnel du Ministère et de la Commission quant aux gestes à poser au moment d'une vérification;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés afin d'assurer la fiabilité des données financières;
- a mis en place différents moyens afin de diminuer les risques en matière d'encaissement au Centre de recouvrement par la séparation des tâches incompatibles et par l'instauration de la production de reçus électroniques pour les paiements en argent liquide;
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001 : 2008;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités administratives en matière d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, par l'entremise de l'équipe de la responsable ministérielle et des réseaux de répondantes et répondants présents dans chacune des unités administratives;

- s'appuie sur un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- s'appuie sur un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et sur un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique;
- a procédé au recensement des risques organisationnels du Centre de recouvrement et en a évalué la priorité;
- fait la gestion et le suivi des droits d'accès des utilisatrices et des utilisateurs du système informatique qui traitent les demandes de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale comme le prévoit la politique de gestion des droits d'accès du Régime;
- applique une politique d'assurance qualité à l'ensemble des processus opérationnels et administratifs du Régime québécois d'assurance parentale;
- a effectué l'exercice annuel de conformité afin de s'assurer de la maîtrise des opérations, de l'atteinte des objectifs de conformité et de la qualité de l'information transmise au regard de la prestation de services du Régime québécois d'assurance parentale;
- a procédé au recensement et à la cartographie des risques organisationnels du Régime québécois d'assurance parentale;
- a effectué des activités de vérification et d'enquêtes relativement au Régime québécois d'assurance parentale;
- a approuvé la création d'un comité de travail visant à répondre aux exigences de la politique de financement des services publics dans le but de rendre compte des éléments requis lors de la production des rapports annuels de gestion. Ce comité est composé de représentants de la Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles, de la Direction de la gestion stratégique et de la vérification interne ainsi que d'un représentant pour chacun des secteurs offrant des services aux citoyens.

## Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- a élaboré un tableau de bord de la gouvernance pour mettre en évidence les résultats atteints par l'organisation en relation avec ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, ses ressources et ses projets majeurs, et pour assurer un suivi mensuel;
- a mis en place un comité ministériel de suivi intégré du *Plan stratégique 2008-2011* et de gestion des risques afférents. Ce comité effectue un suivi des résultats et une veille de l'environnement interne et externe, analyse les facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des résultats visés par le plan stratégique et recommande, le cas échéant, des mesures d'atténuation des risques;
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu, au besoin, à des correctifs opérationnels;
- assure la validation de la section « Résultats » des rapports annuels de gestion du Ministère, d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement;
- valide les données présentées dans l'état des revenus et dépenses du Fonds Initiative d'innovation en matière de compétences en milieu de travail;
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système qualité ISO Versement. De plus, le Ministère s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes;
- s'assure des services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, qui a notamment pour mandat d'évaluer les interventions du Ministère et de faire le suivi de la clientèle.

# ANNEXE 2

## LISTE DES LOIS DONT LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE EST RESPONSABLE, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois ou parties de lois dont l'application relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2011. (La ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-8.3)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[37]
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)[38]
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[39]

37. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

38. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions relatives aux avis de licenciement collectif et à l'aide au reclassement, articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.

39. L'application de cette loi par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la formation et de la qualification professionnelles.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010-2011

# EMPLOI-QUÉBEC

EMPLOI-QUÉBEC

# MESSAGE

## DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Julie Boulet
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* d'Emploi-Québec. Comme vous le savez, les efforts supplémentaires initiés en 2009-2010 par Emploi-Québec afin d'atténuer les effets de la récession se sont poursuivis. Le *Pacte pour l'emploi Plus* dans sa deuxième et dernière année a permis de maintenir un niveau important d'aide. Comme en témoignent ces quelques chiffres, les résultats sont significatifs :

- plus de 145 000 chômeurs ayant bénéficié d'une intervention ont pu intégrer un emploi par la suite, soit le résultat le plus élevé depuis la création d'Emploi-Québec;
- la proportion de ces personnes qui se trouvent en emploi suite à l'intervention, après avoir subi une baisse en 2009-2010, est remontée en 2010-2011, et cela pour toutes les personnes actives sur le marché du travail, incluant les plus éloignées du marché du travail;
- le fait d'occuper un emploi pour ces personnes a contribué à réduire le coût aux régimes d'indemnisation du chômage de l'ordre de 382 millions de dollars;
- plus de 12 500 entreprises ont bénéficié d'une aide directe pour former leur personnel ou soutenir leur gestion des ressources humaines, dépassant ainsi le sommet de 2009-2010;
- au-delà de 3,6 millions de visites ont été réalisées sur le site d'information sur le marché du travail et 10,5 millions de visites sur le site de placement en ligne afin d'aider les personnes et les entreprises. Le nombre des postes vacants signalés sur ce dernier site dépassait les 500 000 au cours de l'année et plus de 46 000 employeurs y ont inscrit au moins un poste vacant.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce aux efforts constants de l'ensemble du personnel. Ils sont redevables aussi à la contribution, notamment, de la Commission des partenaires du marché du travail et des organismes spécialisés en employabilité, qui a permis de renforcer l'efficacité des efforts déployés. Je tiens à les remercier.

Le sous-ministre associé par intérim d'Emploi-Québec,

Bernard Matte
Québec, septembre 2011

# TABLE DES MATIÈRES


**Déclaration du sous-ministre associé** 127

**Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives** 129

**Emploi-Québec** 131

Mission, clientèle, mesures et services 131

Une approche partenariale 132

Des ressources au service des individus et des entreprises 135

**Le marché du travail au Québec** 139

**Résultats 2010-2011** 141

Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2010-2011 141

Résultats détaillés 144

ORIENTATION

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi 144

ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en appui à la reprise économique 147

ORIENTATION

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation 160

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi 165

ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens 167

ANNEXES

**Annexe 1 : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2011** 173

**Annexe 2 : Principaux résultats obtenus en 2010-2011 selon la région** 175

**Annexe 3 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec** 177

# DÉCLARATION
## DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

Le contenu du présent rapport est sous la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2010-2011.

Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- le tableau de bord mensuel des résultats, y compris une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2010-2011. Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le sous-ministre associé par intérim d'Emploi-Québec,

Bernard Matte
Québec, septembre 2011

# RAPPORT DE VALIDATION

## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre associé par intérim d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre associé par intérim,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan d'action 2010-2011* d'Emploi-Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2010-2011* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Danielle Tremblay, CA
Québec, septembre 2011

# EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Elle occupe une place importante au gouvernement, par son effectif et par son budget. Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

## Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population à l'égard du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

### Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail, et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-8.3) et contribue aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail en ce qui a trait à l'agrément des formatrices et des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs, et qu'elle contribue par conséquent à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

### Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, de même que l'aide et l'accompagnement offerts aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêtes ou prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

## Une approche partenariale

**La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable**

Pour l'accomplissement de son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent aux échelons national, régional et local. Ce partenariat établi sur une base territoriale propose une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères visés.

**À l'échelon national**, la Commission des partenaires du marché du travail[1] définit les besoins en développement de la main-d'œuvre au regard de la réalité du marché du travail (article 17, alinéa 1 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail) et conseille le ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Elle exerce des responsabilités en matière de réglementation et d'affectation des ressources dans le cadre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de même qu'au regard de l'atteinte des objectifs de cette loi, soit l'amélioration de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre.

En vertu de l'entente conclue avec le ministre, la Commission assure la gestion des activités liées à l'intervention sectorielle, au *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, à l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Elle dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission représente le Québec au Forum canadien sur l'apprentissage.

Voici quelques exemples des actions menées par la Commission en 2010-2011 :

- Elle a étendu et amélioré son suivi continu de l'évolution du marché du travail, amorcé à la demande du premier ministre à la veille de la récession, en consacrant à l'examen des grands enjeux du marché du travail une période de discussion à l'occasion de chacune de ses rencontres.
- Elle a mis en place le programme Soutien aux entreprises de la métropole pour l'emploi et la relance afin de soutenir les entreprises de la métropole aux prises avec une baisse de leurs activités. Une somme de 10 millions de dollars a été rendue disponible à cette fin. Depuis sa création, plus de 1 000 salariées et salariés ont bénéficié de ce programme, qui a donné lieu à un investissement total de 2 822 125 $.
- Elle a contribué à la mise en œuvre du *Pacte pour l'emploi Plus* au moyen de deux appels de projets visant la conception et la diffusion de formations en ligne.
- Elle a poursuivi le déploiement du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, notamment en soutenant davantage les efforts consentis par les comités sectoriels de main-d'œuvre pour faire connaître et mettre en œuvre dans les entreprises les normes professionnelles et les outils afférents, et en appuyant ces comités dans la conduite de projets pilotes de reconnaissance des compétences. Près de 3 millions de dollars ont été accordés en 2010-2011 pour soutenir le déploiement du Cadre.

1. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2011 à l'annexe 1.

- Elle a veillé à l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, adoptée en juin 2007 et dont l'objectif est d'améliorer la qualification et les compétences de la main-d'œuvre.
- Elle a poursuivi la promotion des règlements qui touchent directement les entreprises, soit ceux qui concernent :
  - les dépenses de formation admissibles;
  - les mutuelles de formation (en vue de les rendre plus accessibles aux employeurs);
  - l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation;
  - l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation.

Des activités de formation et d'information ont été réalisées pour promouvoir ces règlements.

- Elle a reconduit la programmation du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre selon la nouvelle approche de résolution de problèmes axée sur les résultats. Adoptée en 2009-2010, cette approche a donné lieu à une restructuration importante des programmes, réalisée dans un esprit de complémentarité entre les actions de la Commission et celles d'Emploi-Québec. La programmation a été simplifiée pour la rendre plus accessible aux entreprises et plus apte à répondre efficacement à leurs besoins. En 2010-2011, le Fonds a accordé aux entreprises 23,1 millions de dollars par l'intermédiaire de ses programmes Soutien aux promoteurs collectifs et Soutien régionalisé aux entreprises, ce qui représente une augmentation importante par rapport à 2009-2010.
- Elle a contribué aux suites de la Rencontre économique de Lévis tenue en janvier 2010, notamment en matière de concertation avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport quant à la formation continue et à l'adéquation formation-emploi.
- Elle a soutenu la réalisation de recherches touchant différentes facettes du développement et de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre grâce au programme de subvention à la recherche appliquée, ainsi que la veille et la diffusion des connaissances par l'entremise de l'Observatoire compétences-emploi, mis sur pied à son initiative en mars 2010.
- Elle a poursuivi la mise en œuvre de la nouvelle politique d'intervention sectorielle Agir en concertation : un atout pour l'avenir, adoptée à l'hiver 2008.
- Elle a contribué au déploiement de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* et à l'élaboration du plan d'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de ces personnes.
- Elle a participé à la mise en œuvre du plan d'action découlant de la stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine.
- Elle a été associée aux travaux du Comité interministériel sur l'adaptation des milieux de travail au vieillissement de la population dont l'objectif à terme vise l'élaboration d'une stratégie gouvernementale pour le maintien au travail et l'embauche des travailleuses et des travailleurs expérimentés.
- Elle a participé au comité de suivi de la stratégie d'Emploi-Québec à l'égard des travailleuses et des travailleurs de 45 ans ou plus.

**À l'échelon régional**, les 17 régions administratives sont dotées, chacune, d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants que la Commission des partenaires du marché du travail[2]. Il s'agit du conseil régional des partenaires du marché du travail, qui a le mandat de définir la problématique du marché du travail de sa région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, il répartit les ressources et définit les stratégies et les objectifs d'intervention qui se traduisent dans le volet services publics d'emploi du plan d'action régional. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ont également un mandat de concertation avec différentes organisations de développement de la main-d'œuvre et de développement économique. Emploi-Québec collabore aussi avec les conférences régionales des élus, qui travaillent sur le plan du développement régional.

2. Voir la liste à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.

Afin de mobiliser les acteurs régionaux autour d'une vision cohérente des besoins du marché du travail, des comités régionaux du *Pacte pour l'emploi* ont été mis en place en 2008 dans les 17 régions administratives du Québec. Sous la responsabilité des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, ces comités ont pour mandat de recenser les besoins du marché du travail et de développer une vision prospective des enjeux, d'assurer une meilleure adéquation entre, d'une part, l'emploi, la formation, l'apport de l'immigration, les besoins des entreprises et du marché du travail et, d'autre part, le développement économique des régions, l'amélioration du temps de réaction des partenaires ainsi que le renforcement de l'efficacité des actions.

**À l'échelon local**, la concertation s'exerce d'abord entre les centres locaux d'emploi, qui relèvent d'Emploi-Québec, et les centres locaux de développement, qui relèvent du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation[3]. Un protocole précise l'arrimage de ces unités au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage de microentreprises fait entre autres l'objet d'une entente selon laquelle les centres locaux de développement sont responsables de la gestion de la mesure Soutien au travail autonome d'Emploi-Québec.

**Sur une base sectorielle**, la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi s'inscrit dans le cadre de la politique d'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail. Établissant les principes de la concertation entre quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel, cette politique encadre les travaux de 30 comités sectoriels de main-d'œuvre[4]. Ces comités sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leurs secteurs respectifs et de créer des conditions propices à l'essor et à la consolidation des entreprises et des emplois. Ils ont également la responsabilité d'appliquer le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* en préparant les normes professionnelles et les stratégies d'apprentissage qui conduisent à la délivrance de certificats de qualification professionnelle ou d'attestations de compétence par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

**Au regard de la clientèle**, la concertation est fondée sur l'action de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes. Cinq comités consultatifs agissent par ailleurs auprès des autochtones, des personnes judiciarisées, des femmes, des jeunes ainsi que des travailleuses et travailleurs de 45 ans ou plus. Ces comités sont chargés de promouvoir et d'appuyer le développement du groupe cible qu'ils représentent en ce qui concerne son intégration ou sa réintégration au marché du travail ou encore son maintien en emploi, en formulant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

### Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

Emploi-Québec met à contribution, par son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires à but non lucratif. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les centres de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité, les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec.

3. À l'exception des centres locaux de développement de Laval et de l'Île-de-Montréal et de celui de la Capitale Nationale, qui relèvent respectivement du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale.
4. Voir la liste à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.

Emploi-Québec et les regroupements d'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement dans le cadre d'un forum national et de forums régionaux, de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité[5] confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

### La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action, Emploi-Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'allient aux divers partenaires gouvernementaux que concernent le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport; du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Culture, des Communications et de la Condition féminine; du Travail; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs; des Ressources naturelles et de la Faune; de la Santé et des Services sociaux; de la Sécurité publique ainsi que Revenu Québec.

D'autres organismes publics, tels que Services Québec, Investissement Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec[6] sont aussi des partenaires du Ministère.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail* et de l'Entente sur le marché du travail[7]. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

En ce qui a trait à la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient grâce à certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés dans le cadre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

## Des ressources au service des individus et des entreprises

### Les ressources humaines

Emploi-Québec, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 643 équivalents temps complet (4 722 en 2009-2010). La baisse de l'effectif en 2010-2011 (- 79 ou - 1,7 %) s'explique essentiellement par l'attrition à la suite de départs à la retraite.

**EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI**

| Catégories d'emploi | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 243 | 235 |
| Professionnels | 833 | 824 |
| Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens | 2 743 | 2 805 |
| Personnel de soutien et préposés à la réception | 824 | 858 |
| **Total** | **4 643** | **4 722** |

5. Le protocole est accessible à l'adresse suivante : **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.
6. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.
7. D'une durée de six ans, l'Entente sur le marché du travail est entrée en vigueur en 2008-2009.

**EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION**

| Régions | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Abitibi-Témiscamingue | 114 | 124 |
| Bas-Saint-Laurent | 159 | 166 |
| Capitale-Nationale[a] | 309 | 330 |
| Centre-du-Québec[b] | 171 | 175 |
| Chaudière-Appalaches | 194 | 197 |
| Côte-Nord | 84 | 89 |
| Estrie | 194 | 200 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 130 | 135 |
| Île-de-Montréal[c] | 883 | 872 |
| Lanaudière | 224 | 221 |
| Laurentides | 251 | 252 |
| Laval | 152 | 152 |
| Mauricie[d] | 243 | 252 |
| Montérégie | 603 | 601 |
| Nord-du-Québec | 35 | 34 |
| Outaouais | 182 | 190 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 203 | 207 |
| Centre de communication avec la clientèle[e] | 152 | 157 |
| **Total partiel** | **4 281** | **4 354** |
| Unités centrales et autres | 362 | 368 |
| **Total général** | **4 643** | **4 722** |

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif régional – pension alimentaire.

b L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

c L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

d L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre d'assistance au placement.

e Le personnel en poste dans deux unités régionales, à Gaspé et à Trois-Rivières, n'est pas considéré comme faisant partie de l'effectif des régions d'accueil, bien que les services qu'il fournisse soient considérés comme des services régionalisés.

### *La formation du personnel*

En 2010-2011, les activités de formation du personnel visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 15 258 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 3,2 jours par employée ou employé[8]. Comme mentionné à la page 33 du rapport du Ministère, 1,7 % de la masse salariale a été consacré à la formation du personnel à l'échelle ministérielle. Pour le personnel d'Emploi-Québec, la hausse du nombre de jours-personnes en formation par rapport à 2009-2010 a profité essentiellement aux agentes et agents d'aide à l'emploi.

Les formations offertes aux gestionnaires s'inscrivaient pour la plupart dans le cadre de leur participation au programme « Y'a aussi la santé ». Ces formations ont porté sur la gestion intégrée de la présence au travail, sur la mobilisation des équipes de travail, sur le « leadership responsabilisant » et sur les problématiques de la santé mentale au travail.

Les professionnelles et professionnels ont reçu notamment des formations sur l'IMT en ligne, sur les nouveautés mises en place par la révision de l'approche d'intervention auprès de la clientèle et sur la mobilisation de celle-ci ainsi que sur la diversité interculturelle.

8. Aux fins du calcul, on a considéré l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

Les agentes et agents d'aide à l'emploi et les chefs d'équipe ont, pour leur part, été formés sur les nouveautés mises en place par la révision de l'approche d'intervention, sur la diversité interculturelle, sur l'information sur le marché du travail, sur la mobilisation de la clientèle, sur les différents programmes d'entraînement à la tâche pour le nouveau personnel ainsi que sur les mises à niveau. Ces formations s'échelonnent sur plusieurs semaines, ce qui explique la hausse du nombre de jours-personnes consacrés à la formation dans cette catégorie d'emploi.

Quant au personnel de soutien, il a reçu de la formation principalement sur la gestion documentaire et sur le nouveau plan de classification, sur l'amélioration du système informatique au Ministère, volet solidarité sociale, et sur l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces.

**NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI**

| Catégories d'emploi | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 793 | 1 063 |
| Professionnels | 1 649 | 2 086 |
| Agents d'aide, chefs d'équipe et techniciens | 11 799 | 7 671 |
| Personnel de soutien et préposés à la réception | 1 017 | 1 071 |
| **Total** | **15 258** | **11 891** |

## Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

### *Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration*

Le budget alloué aux mesures d'emploi, aux services directs et à l'administration des deux services soit l'emploi et la solidarité sociale, est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socioéconomiques relatifs à l'emploi et au chômage. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions, dont celles du volume de l'emploi, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. Pour une deuxième année, des ressources supplémentaires ont été utilisées afin de contrer les effets de la récession sur le marché du travail, par l'entremise du *Pacte pour l'emploi Plus*. Par ailleurs, en raison des difficultés observées dans la grande région de Montréal, le gouvernement a investi des sommes additionnelles dans le cadre du *Plan emploi métropole*. Globalement, les dépenses de l'année 2010-2011 ont été quelque peu inférieures à celles de 2009-2010 (- 46,8 millions de dollars ou - 3,5 %).

**DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Catégories de dépenses | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes | 1 023,5 | 1 063,4 |
| Services directs et administration | 259,3 | 266,2 |
| **Total**[a] | **1 282,8** | **1 329,6** |

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 1 232,5 millions de dollars (1 280 millions en 2009-2010). De cette somme, des dépenses de 655,1 millions sont appliquées à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail* (657,3 millions de dollars en 2009-2010). Le *Pacte pour l'emploi*, appuyé par l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014* qui y a contribué pour 115,9 millions de dollars, a fait l'objet de charges de 105,4 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (104 millions en 2009-2010) et de 10,5 millions dans des programmes d'employabilité du Ministère (12 millions en 2009-2010).

Le *Pacte pour l'emploi Plus* a été appuyé, d'une part, par l'Entente modificatrice à l'*Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail*, avec des charges de 113,8 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail et, d'autre part, par l'Entente modificatrice à l'*Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014* par l'intermédiaire du Fonds de transition et de formation stratégique, avec des charges de 43,3 millions au Fonds de développement du marché du travail et de 12,5 millions au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

**ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION**

**MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Régions | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Abitibi-Témiscamingue | 26,5 | 30,1 |
| Bas-Saint-Laurent | 37,3 | 42,4 |
| Capitale-Nationale[a] | 76,3 | 82,3 |
| Centre-du-Québec[b] | 31,8 | 34,5 |
| Chaudière-Appalaches | 42,4 | 45,9 |
| Côte-Nord | 16,4 | 18,4 |
| Estrie | 39,1 | 43,4 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 28,1 | 29,6 |
| Île-de-Montréal[cd] | 304,3 | 305,2 |
| Lanaudière | 49,6 | 52,7 |
| Laurentides | 58,4 | 64,5 |
| Laval | 36,0 | 38,9 |
| Mauricie[e] | 55,2 | 57,8 |
| Montérégie | 149,1 | 154,6 |
| Nord-du-Québec | 8,0 | 8,7 |
| Outaouais | 43,0 | 42,5 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 50,9 | 54,4 |
| Centre de communication avec la clientèle[f] | 7,8 | 7,9 |
| **Total partiel** | **1 059,8** | **1 113,8** |
| Unités centrales et autres | 223,0 | 215,8 |
| **Total général** | **1 282,8** | **1 329,6** |

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif régional – pensions alimentaires sont comprises dans celles de la région de la Capitale-Nationale, où il est situé.

b Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés sont comprises dans celles de la région de l'Île-de-Montréal, où il est situé.

d Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

e Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans celles de la région de la Mauricie, où il est situé.

f Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles de Gaspé et de Trois-Rivières, ne sont pas imputées à ces régions, bien qu'elles se rapportent à des services régionalisés.

### *L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques*

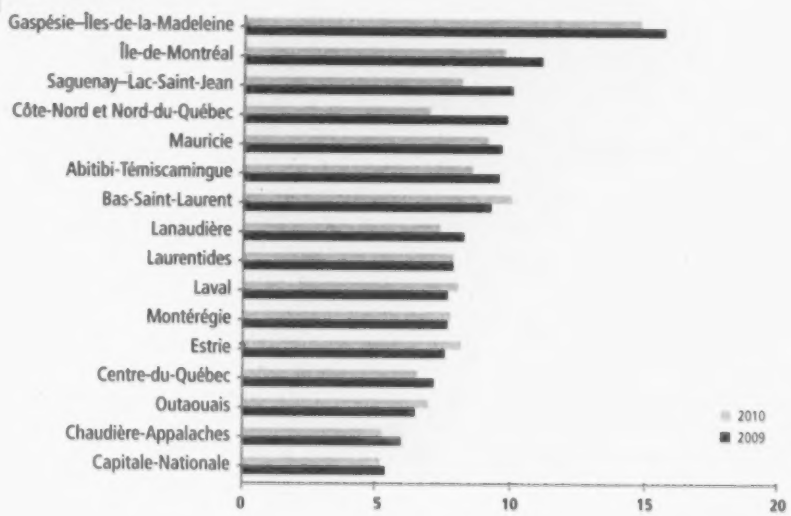
Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2010-2011, à 2,9 milliards de dollars, comme en 2009-2010. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

# LE MARCHÉ DU TRAVAIL
## AU QUÉBEC

### Le marché du travail s'est redressé rapidement

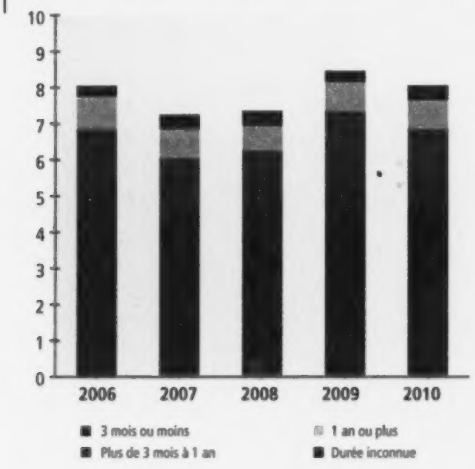
Les effets sur le marché du travail de la récession qui a débuté à la fin de 2008 ont été moins importants au Québec que chez ses principaux partenaires commerciaux (voir la comparaison avec d'autres territoires, à la page 24 du rapport du Ministère). En outre, les emplois perdus ont été rapidement récupérés. Comme Emploi-Québec intervient en matière de main-d'œuvre auprès des chômeuses et des chômeurs ainsi que des entreprises, il est important d'examiner certaines variables qui lui permettent de mieux articuler ses efforts pour répondre aux problématiques particulières (c'est-à-dire les personnes éloignées du marché du travail, les personnes expérimentées, etc.) et pour soutenir le développement de la productivité au sein des entreprises. Il s'agit notamment des variations régionales du taux de chômage et de la répartition du chômage selon la durée, selon l'âge et selon le niveau de scolarité.

**TAUX DE CHÔMAGE, SELON LA RÉGION**
**(EN POURCENTAGE)**

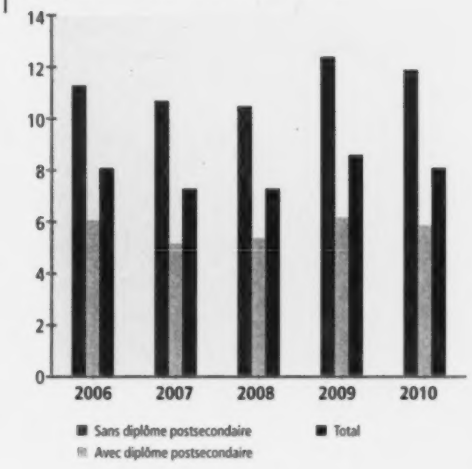



Le marché du travail québécois comptait 3,9 millions d'emplois en 2010, soit près de 67 000 emplois de plus que l'année précédente. La situation ne s'est pas présentée de la même façon partout au Québec. La région de l'Île-de-Montréal, qui avait été la plus touchée par la récession, a vu son taux de chômage reculer de 1,4 point de pourcentage à la faveur de la création de 30 000 emplois. Les régions de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec ont profité de la reprise des activités dans le secteur minier et des grands chantiers hydroélectriques pour inscrire le plus important recul du taux de chômage, pendant que celui-ci demeurait à des niveaux près du plein emploi dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.

**COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA DURÉE** (EN POINTS DE POURCENTAGE)




**TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC, SELON LA SCOLARITÉ** (EN POURCENTAGE)




La durée moyenne du chômage a augmenté légèrement, passant de 19 semaines en 2009 à 20,4 semaines en 2010. Il s'agit de la durée la plus longue depuis 2006. Le chômage de courte durée demeurait néanmoins la situation la plus fréquente.

On constate encore qu'une part croissante des emplois sont occupés par des personnes en fin de carrière, en raison du vieillissement de la population. Le taux d'activité des 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années, atteignant un sommet de 56,3 %. La participation des hommes de ce groupe d'âge au marché du travail a été la plus élevée en 25 ans. Celle des femmes de ce groupe continue sa hausse, année après année. Quant aux personnes de 65 ans ou plus, bien qu'elles ne constituent toujours qu'une faible tranche de la population, elles ont vu leur participation à l'emploi plus que tripler depuis le début de la décennie.

Le taux de chômage, de 8 % pour l'ensemble de la population en 2010, variait considérablement selon la scolarité. Atteignant à peine 4,9 % chez les titulaires d'un diplôme universitaire, il se situait à près de 16 % chez les personnes sans diplôme d'études secondaires.

En somme, le marché du travail a continué d'offrir de nombreuses possibilités d'emploi. Les entreprises ont recommencé à embaucher et des personnes qui s'étaient éloignées du marché du travail pendant la récession ont réintégré les rangs de la population active. Ces quelques données illustrent bien la variété des situations dans lesquelles Emploi-Québec est intervenue au cours de l'année.

# RÉSULTATS 2010-2011

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2010-2011

### ORIENTATION

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi

| INDICATEURS | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a] | 154 100[b] | 154 771 | 100 % | 164 453 |
| Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a] | 53 100[cd] | 51 865 | 98 % | 53 088 |
| Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a] | 250,7 M$[c] | 284,1 M$ | 113 % | 285,4 M$ |

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.*

b La cible a été révisée en fonction des transferts versés au Québec par le gouvernement fédéral.

c La cible a été révisée pour tenir compte de la diminution de la clientèle (nombre de nouveaux participants).

d Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

### ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en appui à la reprise économique

| INDICATEURS | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement | 500 000[a] | 502 828 | 101 % | 488 831 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi | 290 900[b] | 294 371 | 101 % | 306 237 |
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 144 400[bc] | 145 553 | 101 % | 131 361 |
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 50,5 %[c] | 48,3 % | 96 % | 47,2 % |
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75,0 % | 73,5 % | 98 % | 73,1 % |

a La cible adoptée est de 500 000 en concordance avec la note 37 du *Plan d'action d'Emploi-Québec 2010-2011.*

b La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole.*

c Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi », à la page 143.

| INDICATEURS (suite) | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base | 32 000 | 34 887 | 109 % | 44 825 |
| Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[d] | S. O. | 2 982 | S. O. | 3 205[e] |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale | 95 000 | 81 603 | 86 % | 84 716 |
| Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 38 950[c] | 31 386 | 81 % | 27 241 |
| Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 41,0 %[c] | 39,2 % | 96 % | 36,6 % |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes | 44 000 | 50 961 | 116 % | 52 522 |
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 44,0 %[c] | 40,6 % | 92 % | 38,5 % |
| Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi | 120,3 M$ | 98,1 M$ | 82 % | 97,4 M$ |

c Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi », à la page 143.

d Indicateur non ciblé par le plan d'action 2010-2011.

e Le résultat publié en 2009-2010 (5 534) a été révisé.

## ORIENTATION

### Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

| INDICATEURS | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* | 6 857 | 4 438 | 65 % | ND[a] |
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi | 11 800[b] | 12 585 | 107 % | 12 485 |

a Le mode de dénombrement utilisé pour cet indicateur a été revu en 2010-2011.

b La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

## ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

| INDICATEURS | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a] | S. O. | 6 560 | S. O. | 7 939 |
| Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a] | S. O. | 3 473 | S. O. | 5 086 |
| Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours | 64 993 | 55 416 | 85 % | 53 562 |

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2010-2011.

## ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

| INDICATEURS | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|
| Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables) | 10[a] | 9,3 | 108 % | 8,9 |
| Ratio de plaintes relatives aux services de solidarité sociale avec recommandation de modifications par 1 000 ménages | 1,85[a] | ND[b] | ND | ND[c] |
| Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision | 21,0 %[a] | 18,4 % | 114 % | 20,1 % |
| Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale | 97,0 %[a] | 96,9 % | 100 % | 96,2 % |

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou inférieur.

b Cet indicateur, inscrit dans le plan d'action 2010-2011 d'Emploi-Québec, n'a pas été calculé. Il a été remplacé par un nouvel indicateur. Pour plus de détails, on se reportera à la page 168 du présent rapport.

c Le mode de dénombrement utilisé pour cet indicateur a été revu en 2010-2011.

## Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

### Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

### Les indicateurs de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*

Dans le cas des indicateurs de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail*, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## ORIENTATION

### Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi

L'orientation visant à atténuer les effets de la récession, introduite dans le plan d'action 2009-2010, a été maintenue en insistant sur le soutien à la relance de l'emploi. En plus de l'aide accordée aux entreprises pour éviter les mises à pied, il a été jugé important de continuer à assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'accélérer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

Il s'agissait de la dernière année des mesures exceptionnelles de lutte contre la récession prévues pour deux ans (2009-2011) dans l'ensemble du Québec. Cependant, la grande région de Montréal étant durement touchée, le gouvernement a annoncé des sommes supplémentaires dans le cadre du *Plan emploi métropole* (2010-2012). Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail et l'aide aux entreprises et aux travailleuses et aux travailleurs en emploi, qui seront abordés ultérieurement dans le cadre des prochaines orientations. Les résultats de 2009-2010 constituaient un sommet historique pour Emploi-Québec. L'achalandage de la clientèle de l'assurance-emploi en 2010-2011 se compare davantage à ce qu'il était en 2008-2009, soit avant la récession. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre des niveaux satisfaisants, voire de dépasser les cibles fixées.

Emploi-Québec effectue une gestion décentralisée de ses mesures et services par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leurs marchés du travail respectifs qui, comme indiqué précédemment, ont subi de façon variable les effets de la récession[9].

### Les participants de l'assurance-emploi

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a] | 154 100[b] | 154 771 | 100 % |

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.*

b La cible a été révisée pour tenir compte des transferts versés au Québec par le gouvernement fédéral.

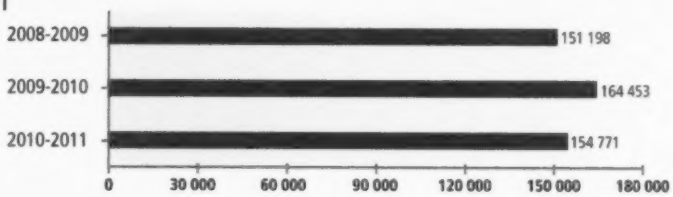
On entend par participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, ch. 23). Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi qui sont inscrits à titre de prestataires actifs ou de participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.*

9. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 2.

On a dénombré 154 771 nouveaux participants, soit 100 % de ce qui était visé. La baisse de 9 682 (6 %) par rapport à 2009-2010 correspond à ce qui était prévu en raison, notamment, de l'amélioration du marché du travail. À cet égard, la proportion de prestataires aidés par rapport à l'ensemble des participantes et des participants de l'assurance-emploi est demeurée semblable à ce qu'elle était en 2009-2010[10]. Des travaux ont été réalisés au cours de l'année afin d'améliorer le repérage rapide des personnes les plus susceptibles de bénéficier d'une aide des services publics d'emploi.

Les activités de formation ayant été fortement soutenues pendant la récession, elles sont revenues à des niveaux comparables à ceux que l'on observait avant la détérioration de la conjoncture. On a assisté également à une croissance des activités d'aide à l'emploi offertes sur place et des services d'aide à l'emploi fournis par des organismes partenaires.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## L'insertion professionnelle des participants de l'assurance-emploi

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a] | 53 100[b,c] | 51 865 | 98 % |

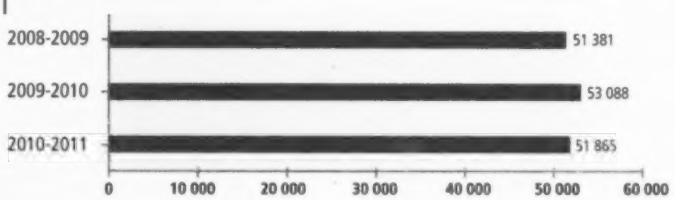
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.*

b La cible a été révisée pour tenir compte de la diminution de la clientèle (nombre de nouveaux participants).

c Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.* En 2010-2011, un total de 51 865 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[11], soit 98 % de la cible fixée.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




10. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. De ce bassin de 873 400 personnes au cours de l'année, environ 19 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

11. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

## Les prestations non versées par l'assurance-emploi

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a] | 250,7 M$[b] | 284,1 M$ | 113 % |

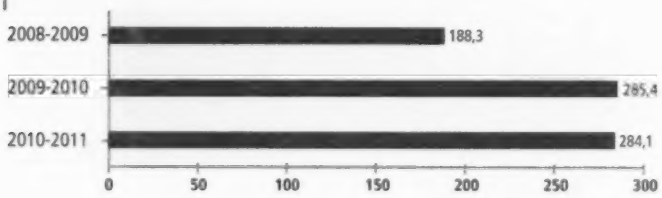
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.*

b La cible a été révisée en fonction de la diminution de la clientèle (nombre de nouveaux participants).

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance-emploi et leur retour en emploi influent sur les dépenses en matière de soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi. Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'*Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.* La cible a été largement dépassée. Parmi les 51 865 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré le marché du travail au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2010-2011 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 284,1 millions de dollars.

L'augmentation notable observée en 2009-2010 était attribuable, d'une part, à la proportion plus importante des prestataires actifs parmi les personnes aidées, ceux-ci étant les seuls à être pris en compte dans le calcul des prestations non versées par l'assurance-emploi et, d'autre part, à l'approche proactive auprès des nouvelles demandeuses et des nouveaux demandeurs, qui a permis de leur venir en aide dès le début de leur période de prestations. Cette situation s'est poursuivie en 2010-2011.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## ORIENTATION

### Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en appui à la reprise économique

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Le *Pacte pour l'emploi*, qui en était à sa troisième année d'application en 2010-2011, a continué à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont le plus éloignées. Comme on l'a vu précédemment, même en période économique difficile, le marché du travail compte une part importante de personnes qui vivent une période de chômage de courte durée et pour qui les services de placement et d'information sur le marché du travail conservent donc toute leur pertinence.

Grâce au *Pacte pour l'emploi*, le nombre de personnes aidées dans leurs démarches vers l'emploi demeure élevé après avoir atteint en 2009-2010 un sommet jamais égalé depuis la création d'Emploi-Québec en 1998. Les résultats en matière d'insertion professionnelle sont nettement supérieurs à ceux de 2009-2010, et ce, pour toutes les catégories de personnes aidées. La grande majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés.

Afin de mesurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ces indicateurs couvrent, d'une part, les services accessibles à tous, et d'autre part, les services spécialisés. Le risque de chômage et de sous-emploi étant déterminé par certaines caractéristiques sociodémographiques, une attention particulière est accordée à deux groupes, soit la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes. Les résultats en matière d'emploi chez la clientèle des programmes d'assistance sociale demeurent inférieurs aux cibles fixées, mais sont à la hausse par rapport à 2009-2010.

Les principales observations tirées d'une enquête auprès des participantes et des participants aux interventions d'Emploi-Québec quant à leur situation d'emploi douze mois après avoir terminé leur participation sont présentées à la fin de ce chapitre (page 158).

### Les services de placement

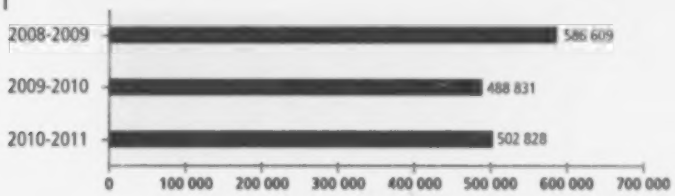
| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement | 500 000[a] | 502 828 | 101 % |

a La cible adoptée est de 500 000 en concordance avec la note 37 du *Plan d'action d'Emploi-Québec 2010-2011*.

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

Comme pouvait le laisser présager le contexte économique en 2010-2011, on a observé une reprise des signalements de postes vacants et une hausse du nombre de candidatures affichées dans Placement en ligne. Compte tenu des 502 828 postes vacants signalés au cours de l'exercice, la cible fixée a été atteinte à 101 %. Il s'agit toutefois d'une hausse de 3 % par rapport à 2009-2010. Cette tendance s'est également produite du côté des offres d'emploi destinées aux étudiantes et aux étudiants. Dans 95 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a saisi des offres.

## ÉVOLUTION DES RÉSULTATS




On estime à 46 000 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'un peu moins de 20 % des entreprises du Québec[12]. Les emplois affichés concernent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. En contrepartie, on dénombre plus de 307 900 candidatures « régulières » et 98 400 candidatures étudiantes inscrites en 2010-2011. Au total pour l'année, on dénombre 10,5 millions de visites sur le site de Placement en ligne.

### L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail se révèle un outil important à toutes les étapes du développement de la carrière. Le récent ralentissement économique a mis en évidence l'un des usages possibles de cette information, qui est de soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'entremise des salles multiservices de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, au **www.emploiquebec.gouv.qc.ca** (Emploi-Québec) et au **www.cetech.gouv.qc.ca** (Centre d'étude sur l'emploi et la technologie).

L'une des composantes importantes de la prestation de services d'information sur le marché du travail demeure IMT en ligne, dont la popularité ne cesse de grandir. Le nombre annuel de visites est en progression constante. Il est passé d'environ 906 000 la première année (en 2003-2004) à plus de 3,6 millions en 2010-2011. Au-delà de 76 000 de ces visites ont été le fait de personnes immigrantes ou sur le point d'immigrer, qui ont accédé à IMT en ligne à partir du site Immigration-Québec. IMT en ligne a en outre reçu au cours de l'exercice plus de 350 000 visites en provenance de l'Inforoute de la formation professionnelle et technique, contribuant ainsi à une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail.

Parallèlement aux mises à jour régulières d'IMT en ligne, de nombreuses autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la formation sur l'utilisation de l'information sur le marché du travail qui a été offerte à l'ensemble du personnel d'Emploi-Québec afin que celle-ci soit placée au cœur de la prestation de services;
- le développement de la campagne de promotion « Ciblez votre emploi en explorant le marché du travail avec IMT en ligne », qui situe l'information sur le marché du travail comme une étape importante pour qui veut explorer le marché de l'emploi du Québec et de chacune de ses régions;
- la production d'un tableau de bord mensuel qui, tant par son volet national que par son volet régional, a permis à Emploi-Québec et à la Commission des partenaires du marché du travail d'effectuer une vigie continue du marché du travail afin, notamment, de mettre en place des mesures qui répondent aux besoins des citoyens et des citoyennes ainsi que des entreprises;
- la participation d'Emploi-Québec à différents colloques et à des entrevues dans divers médias, à titre d'organisation reconnue comme experte en matière d'information sur le marché du travail au Québec;

12. Pourcentage calculé sur la base d'un total de 234 000 entreprises au Québec.

- la diffusion de publications sur les carrières et sur le marché du travail, notamment sur les professions pour lesquelles existe une forte demande de main-d'œuvre, sur les perspectives d'emploi de moyen et de long terme ainsi que sur les résultats de l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*;
- l'association d'Emploi-Québec avec une variété de diffuseurs, ce qui lui permet de toucher, par la publication de différents guides sur l'emploi ou par des collaborations permanentes, une clientèle plus diversifiée partout au Québec, notamment les intervenantes et intervenants en développement de la carrière et les jeunes qui doivent faire un choix professionnel.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail mise à la disposition des acteurs du marché du travail. Cette information constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec et pour les ressources externes, en contribuant à optimiser leurs décisions et leurs interventions, lesquelles favorisent l'arrimage de l'offre et de la demande de travail.

## Les participants aux interventions

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi | 290 900[a] | 294 371 | 101 % |

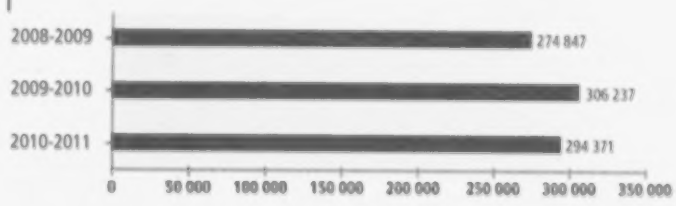
a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

Cet indicateur nous renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré 368 247 participantes et participants actifs, dont 294 371 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été entièrement atteinte. Ainsi, plus d'une personne sur cinq ayant reçu une indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches de recherche d'emploi[13]. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants et participantes par région est repris à l'annexe 2.

Plus de la moitié des nouveaux participants et participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

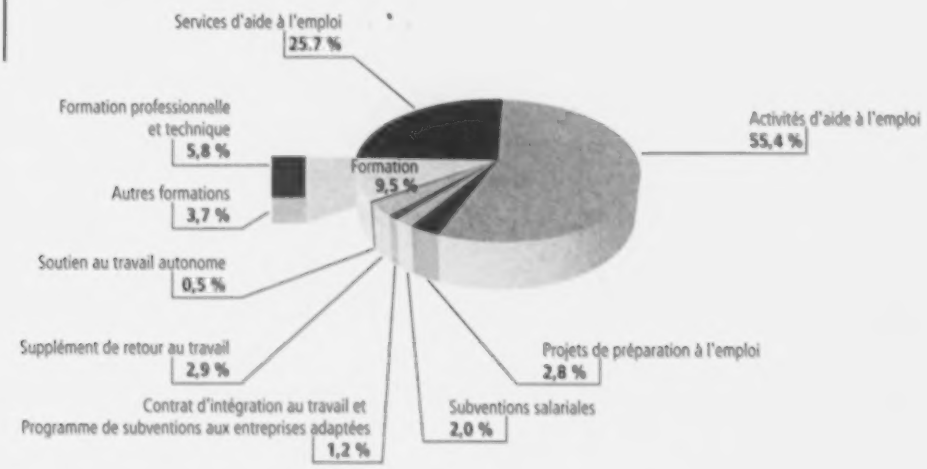
**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




13. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du total des prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. On comptait en 2010-2011 environ 272 300 participants actifs aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), sur un bassin de 1 174 300 prestataires.

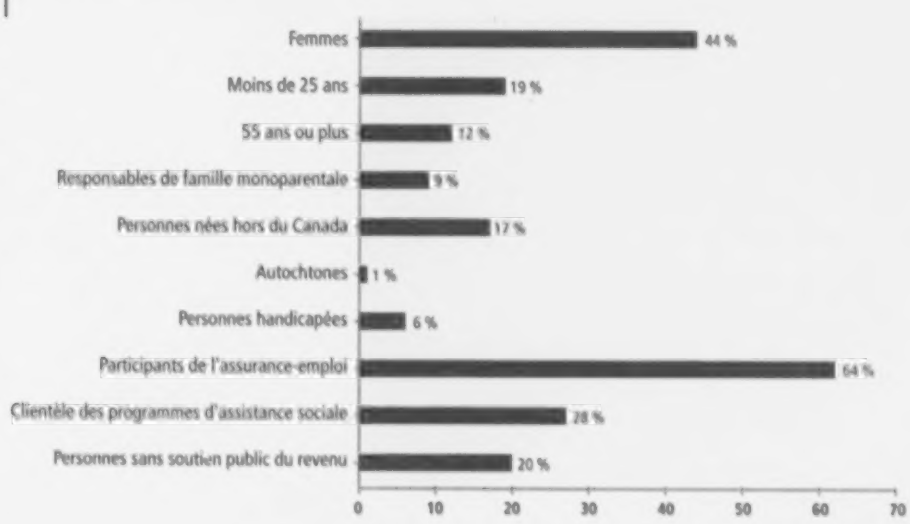
Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que plusieurs problématiques soient communes. Ainsi, plus de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité[14]).

**NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE**




La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants âgés de 55 ans ou plus qui, en raison du vieillissement de la population, est passée de 4 % en 2000-2001 à 12 % en 2010-2011. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales.

**PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[15]**




14. La proportion de 25,7 % de participations à la mesure Services d'aide à l'emploi comprend notamment les participations à la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

15. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre et, de plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires de la clientèle et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

## L'insertion professionnelle

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 144 400[a,b] | 145 553 | 101 % |

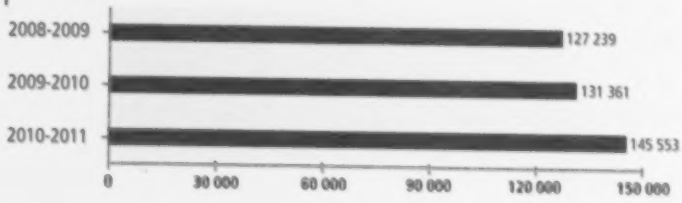
a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

b Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées trouvent du travail et qu'elles continuent ensuite à développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, 145 553 personnes, soit 101 % du nombre visé, ont obtenu à court terme un emploi à la suite d'une intervention. Par rapport à 2009-2010, il s'agit d'une hausse de 14 192 (ou 11 %). Les conditions favorables du marché du travail ont permis cette amélioration des résultats en matière d'insertion professionnelle.

**EVOLUTION DES RESULTATS**




Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans une proportion de plus de la moitié.

## Le taux d'emploi

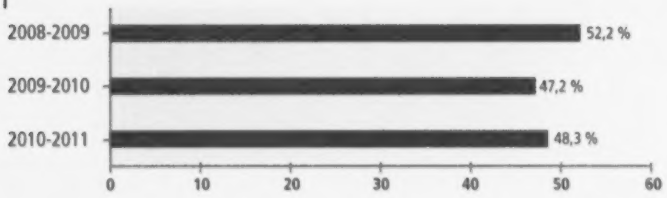
| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 50,5 %[a] | 48,3 % | 96 % |

a Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

En complément du nombre de personnes qui occupent un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur mesure la proportion des participantes et participants ayant terminé leur démarche de recherche d'emploi qui trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. La baisse du taux d'emploi de ces personnes en 2009-2010 par rapport à 2008-2009 reflétait la détérioration du contexte économique. On a assisté en 2010-2011 à une remontée de ce taux, qui a atteint 48,3 %, soit 96 % de la cible. Rappelons que les résultats portent sur les personnes qui ont terminé leur participation entre janvier et décembre 2010. Les effets de la reprise économique se reflètent donc sur les résultats.

Le taux d'emploi varie de 34,5 % à 51,5 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement davantage d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi qui bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 46,7 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## Les mesures de préparation et d'intégration à l'emploi

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75,0 % | 73,5 % | 98 % |

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Aussi le choix de la mesure comporte-t-il un facteur de risque qui se traduit par des interruptions de la participation[16]. Le recours à une mesure de longue durée doit donc se faire judicieusement.

Les évaluations réalisées[17] ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail au moyen de mesures de longue durée telles que Formation de la main-d'œuvre, Projet de préparation à l'emploi et Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et, plus directement, le retour au travail, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, 73,5 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cet indicateur sont mentionnées à titre indicatif à l'échelle nationale. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple : contexte économique, profil d'employabilité, orientations, etc.).

16. Le taux d'abandon des services d'aide à l'emploi (courte durée) est inférieur à 5 %, alors qu'il est plus près de 20 % quand il s'agit d'une formation qui s'échelonne sur plusieurs mois.

17. Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec et Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, décembre 2003 et novembre 2006.

## Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Conformément à l'objectif d'accorder un soutien à la formation plus particulièrement aux personnes les plus éloignées du marché du travail et qui manquent de qualification, un peu plus de 71 800 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, plus de 48 200 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 72,6% ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[18].

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent à développer les compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions nécessitant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants. C'est notamment de cette situation que traite le prochain indicateur.

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base | 32 000 | 34 887 | 109% |

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[19]. L'un des objectifs particuliers du plan d'action est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population québécoise.

Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les participantes et participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : Francisation, Alphabétisation, Préalable à la formation professionnelle ou technique, Formation générale au secondaire, Métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et Formation professionnelle au secondaire.

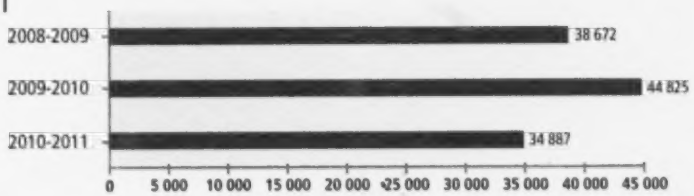
Rappelons qu'avant l'adoption du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, le nombre de personnes recevant une formation de base se situait annuellement autour de 27 000. Après la première année d'application du plan d'action, soit en 2002-2003, on a dénombré plus de 32 000 nouveaux participants et participantes.

Le bilan établi après cinq ans de mise en œuvre du plan d'action a fait ressortir la difficulté de joindre les adultes les moins scolarisés. C'est pourquoi le *Pacte pour l'emploi* a fixé l'objectif d'accroître l'accessibilité à la mesure de formation pour ces personnes. La cible de 2010-2011 a été largement dépassée, puisque 34 887 nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'une formation de base.

18. Les projets de formation s'adressant à des personnes plus éloignées du marché du travail, qui comprennent une formation professionnelle ou technique, un stage et un accompagnement par une ressource externe, ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement offert à ces personnes. (Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009).

19. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, 2002. Le plan comporte également une cible concernant les ententes de qualification, qui sera examinée ultérieurement dans le présent rapport.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## Les examens de qualification

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées[a] | S. O. | 2 982 | S. O. |

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2010-2011.

Pour exercer certains métiers, les travailleuses et travailleurs doivent suivre un programme d'apprentissage et se soumettre à des examens en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens sont obligatoires pour obtenir un certificat de qualification en matière d'électricité, de tuyauterie, de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé, de traitement de l'eau potable et d'usage des explosifs dans les secteurs autres que celui de la construction de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. L'indicateur ci-dessus recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à ces programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle.

En 2010-2011, Emploi-Québec a fait passer 2 767 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter les 215 examens interprovinciaux qu'Emploi-Québec a fait passer dans le cadre du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge, pour un total de 2 982 examens. Par la reconnaissance de la qualification, Emploi-Québec favorise la progression de la carrière et la mobilité de la main-d'œuvre. La stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre[20] a instauré l'objectif d'accélérer les mécanismes de reconnaissance de la qualification professionnelle en exemptant de l'examen de qualification notamment les personnes formées dans un établissement français et les titulaires d'un certificat de qualification délivré par un organisme de réglementation de quelque province ou territoire que ce soit au Canada.

## L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale | 95 000 | 81 603 | 86 % |

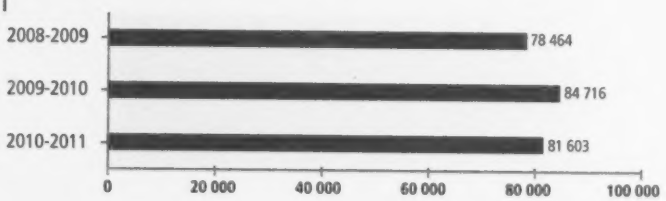
La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Chez la clientèle de ces programmes en 2010-2011, 81 603 personnes ont bénéficié d'une intervention visant leur insertion professionnelle. Bien que la cible ne soit atteinte que partiellement (86 %), il s'agit d'un gain considérable (de 8 113 ou 11 %) par rapport à 2007-2008, année précédant le *Pacte pour l'emploi*.

20. Stratégie adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2007.

L'apport du *Pacte pour l'emploi* est tangible, car il a contribué à infléchir la tendance des dernières années où la clientèle des programmes d'assistance sociale participait de moins en moins aux interventions des services publics d'emploi. Rappelons que le profil d'employabilité de ces personnes tend à s'alourdir d'autant plus que les prestataires les moins éloignés du marché du travail ont généralement quitté ces programmes lorsque la conjoncture économique était favorable.

Comme dans l'ensemble de la clientèle, on a observé en 2010-2011 chez la clientèle des programmes d'assistance sociale un achalandage moindre qu'en 2009-2010 en ce qui concerne les services spécialisés. Le soutien à la formation a continué d'être renforcé pour cette clientèle, et 15 502 personnes ont bénéficié d'une aide de cette nature au cours de l'année. Cela constitue une hausse importante du nombre d'interventions (+ 1 928 ou + 14 % par rapport à 2007-2008).

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**



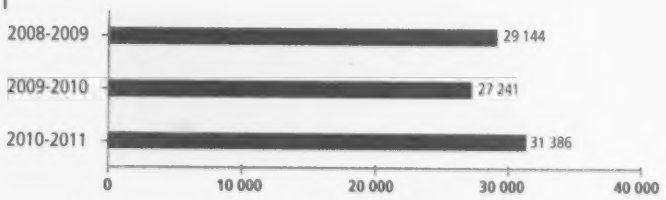

## L'intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 38 950[a] | 31 386 | 81 % |

a Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

Pour l'année 2010-2011, on dénombre 31 386 participantes et participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, soit 81 % de la cible visée. Il s'agit d'une hausse de 15 % par rapport à 2009-2010, au plus fort de la récession. Les retombées des investissements des dernières années devraient s'observer sur une plus longue période, l'accent ayant été mis sur l'amélioration des compétences, ce qui ne manquera pas d'être un atout dans la période actuelle de reprise.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**



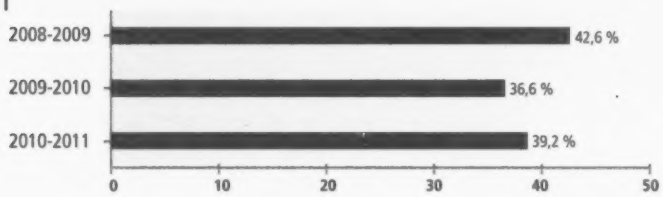
## Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 41,0 %[a] | 39,2 % | 96 % |

a Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et participants faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi elles, 39,2 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention, la cible étant atteinte à 96 %.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS




Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne, comme le révèle cet indicateur, c'est chez cette clientèle que l'effet net de l'intervention des services publics d'emploi est le plus marqué[21]. En d'autres termes, c'est auprès de ces personnes plus éloignées du marché du travail que l'intervention est la plus profitable compte tenu des bénéfices que retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

## Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes | 44 000 | 50 961 | 116 % |

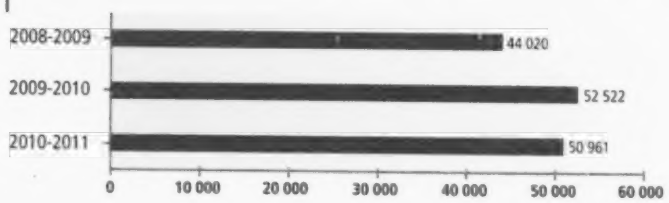
Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée faisant appel aux organismes spécialisés doit être retenue dans plusieurs cas. On dénombre 50 961 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2010-2011, ce qui correspond à 116 % de la cible visée.

Cette hausse de plus de 12 000 personnes par rapport à 2007-2008 (38 455 personnes) est notamment attribuable au *Pacte pour l'emploi*, qui a contribué à intervenir davantage, parmi les bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail, auprès des personnes nées à l'extérieur du Canada. En réponse à leurs besoins, les activités de francisation ont fait partie de celles dont le nombre de participations a augmenté par rapport à 2007-2008, passant de 3 500 à environ 4 300 participations en 2010-2011.

21. Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, décembre 2003.

De façon plus particulière, l'accès au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a été élargi grâce au *Pacte pour l'emploi*[22]. Ce programme du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, administré par Emploi-Québec, a permis d'aider 1 184 nouveaux participants et participantes à vivre une expérience de travail structurée. Un autre exemple d'adaptation des services est Québec pluriel, une mesure de mentorat visant à soutenir des jeunes issus de communautés culturelles ou de minorités visibles qui éprouvent des difficultés d'intégration en emploi.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## Le taux d'emploi des personnes immigrantes

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 44,0%[a] | 40,6% | 92% |

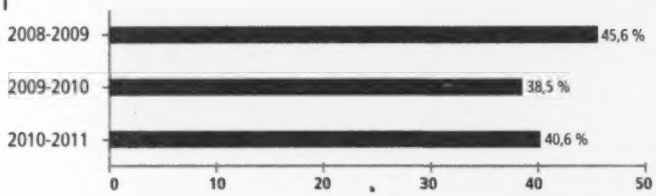
a Pour plus de détails, on se reportera aux « Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi » à la page 143.

Comme pour d'autres clientèles, cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent rapidement un emploi consécutivement à une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, 40,6% des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention ont occupé ou occupaient un emploi par la suite, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 92%. À l'instar de la clientèle en général, ce groupe a connu une hausse du taux d'emploi.

Une des solutions envisagées pour aider à l'intégration de la main-d'œuvre immigrante est la Passerelle pour l'emploi en région, qui vise un meilleur arrimage de l'offre d'emplois en région et, prioritairement, des demandes d'emploi des nouveaux arrivants et arrivantes de la région métropolitaine de Montréal. Elle a donné lieu en 2010 à un projet pilote dans le cadre de l'entente interministérielle entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à la mise en place du *Plan emploi métropole*. À la fin de l'année, 254 personnes immigrantes participaient à une intervention dans un des organismes de la région métropolitaine avec lesquels Emploi-Québec signe des ententes de service. À terme, la Passerelle pour l'emploi en région contribuera à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes en favorisant leur établissement durable dans les régions aux prises avec des besoins importants ou une rareté de main-d'œuvre.

22. L'évaluation du programme confirme ses effets importants sur l'intégration et le maintien en emploi ainsi que sur le niveau de revenu des personnes participantes. (*Évaluation de PRIIME*, Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Direction de la performance du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, septembre 2008).

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

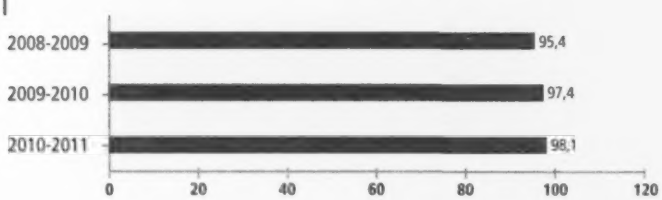



## Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi | 120,3 M$ | 98,1 M$ | 82 % |

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires, bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État, ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec. Ce soutien a contribué à entraîner des économies de l'ordre de 98,1 millions de dollars en matière d'aide financière de dernier recours, soit 82 % de la cible fixée. La tendance à la hausse des résultats se maintient, bien qu'elle demeure insuffisante pour atteindre entièrement la cible. Il est prévu de renforcer l'aide accordée à cette clientèle dès le dépôt de la demande, mais également lors des interventions vers l'insertion professionnelle.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## Des résultats probants pour la clientèle[23]

Une vaste enquête a été menée au printemps 2010 auprès de personnes qui avaient terminé depuis environ un an leur participation à une intervention des services publics d'emploi. Les résultats de cette enquête, à laquelle ont participé plus de 30 000 personnes, diffèrent de l'information sur la situation postintervention fournie dans le présent rapport à partir des indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi. D'abord, l'enquête couvre la période de janvier à décembre 2009, et le présent rapport, celle de janvier à décembre 2010 (voir note page 143). Les données de l'enquête portent donc sur une période particulièrement difficile pour le marché du travail. Ensuite, le laps de temps écoulé entre la fin de la participation et la situation observée est plus long dans le cas de l'enquête (douze mois) qu'en ce qui concerne les indicateurs du présent rapport (environ trois mois).

23. *Enquête sur la situation postintervention des participantes et participants aux interventions des services publics d'emploi*, Jolicœur et associés, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, octobre 2010.

Voici l'essentiel de ce qu'ont répondu les personnes visées par l'enquête :

- 88 % demeuraient actives quant à leur projet d'emploi un an après avoir reçu de l'aide, soit parce qu'elles occupaient un emploi (44 %), étaient à la recherche d'un emploi (32 %) ou étaient aux études (12 %). La majorité des personnes qui étaient aux études visaient un diplôme ou une attestation d'études secondaires.
- 12 % étaient inactives sur le marché du travail, essentiellement en raison de problèmes de santé ou familiaux.
- 67 % avaient occupé au moins un emploi au cours de l'année 2009. Parmi les emplois occupés,
  - 88 % étaient à temps plein;
  - 90 % étaient rémunérés selon un taux horaire supérieur au salaire minimum, pour un taux moyen de 15 $ l'heure;
  - 54 % étaient des emplois permanents.

| Catégories professionnelles des emplois exercés à la suite de l'intervention | |
|---|---|
| Affaires, finance et administration (cadres et personnel de gestion) | 16 % |
| Sciences naturelles et appliquées et professions apparentées | 5 % |
| Secteur de la santé | 5 % |
| Sciences sociales, enseignement, administration publique et religion | 6 % |
| Arts, culture, sports et loisirs | 3 % |
| Vente et services | 29 % |
| Métiers, transport et machinerie | 22 % |
| Secteur primaire | 5 % |
| Transformation, fabrication et services d'utilité publique | 9 % |
| **Total** | **100 %** |

| Secteurs d'activité des emplois exercés à la suite de l'intervention | |
|---|---|
| Industries du secteur primaire | 5 % |
| Industries productrices de biens | 24 % |
| Industries productrices de services | 71 % |
| **Total** | **100 %** |

Une forte majorité des répondantes et des répondants (88 %) considéraient que l'aide reçue d'Emploi-Québec ou d'un de ses organismes partenaires avait été utile à leur démarche de recherche d'emploi. Plus de la moitié (58 %) jugeaient « très grande » l'utilité de l'aide apportée.

La plupart des répondants (90 %) ont déclaré qu'ils recourraient de nouveau aux services d'Emploi-Québec ou de ses partenaires s'ils se retrouvaient aujourd'hui dans la même situation qu'avant d'y avoir fait appel. Plus des deux tiers (68 %) considéraient cette probabilité comme « très élevée ».

## ORIENTATION

### Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

L'orientation relative à la productivité et à l'adaptation des entreprises est complémentaire à celle qui vise à atténuer les effets de la récession. En effet, au-delà des efforts à consentir afin de faire face à la conjoncture, les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent s'adapter à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises doivent tenir compte des risques de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et de l'éventuel déclin de celle-ci. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, exige également des entreprises un effort d'adaptation. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée, qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

Le *Pacte pour l'emploi* et le *Pacte pour l'emploi Plus* ont permis d'apporter un soutien supplémentaire aux entreprises, notamment par l'entremise de la mesure Formation en entreprise, par des regroupements de petites et moyennes entreprises au sein de mutuelles de formation ainsi que par la création d'outils et de dispositifs permettant de sanctionner des compétences que les personnes acquièrent en milieu de travail. Des mesures fiscales ont également été instaurées pour favoriser la formation des travailleuses et des travailleurs du secteur manufacturier.

En 2010-2011, c'est dans une conjoncture de reprise économique qu'Emploi-Québec a soutenu les entreprises qui devaient faire face aux mêmes enjeux que dans les années précédentes, tout en accentuant l'importance pour ces dernières d'investir dans leurs ressources humaines afin de mieux se positionner.

Les interventions auprès des personnes, décrites précédemment, sont étroitement liées aux besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Toutefois, l'intervention particulière menée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux personnes. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus difficile la mesure des résultats (étant donné que l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis relativement à cette orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités.

L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet d'évaluer les efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

## La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Les résultats relatifs à la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail[24]. Les résultats les plus récents à cet égard concernent l'année 2009.

Pour l'année civile 2009, les 12 824 employeurs[25] devant investir au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre en vertu de la Loi ont déclaré avoir investi globalement près de 945 millions de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 87,8 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale. Les employeurs ayant dû cotiser au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre représentaient 12,2 % des employeurs assujettis.

En ce qui concerne plus particulièrement le Fonds, les articles 41 et 42 de la Loi prévoient la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées[26].

## L'approche sectorielle[27]

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 15,7 millions de dollars a été versée par Emploi-Québec aux fins de l'intervention sectorielle. Le *Pacte pour l'emploi* a contribué également aux activités sectorielles de la Commission en accordant un financement de 5,1 millions de dollars à la mise en œuvre de projets d'apprentissage en ligne, de mutuelles de formation et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi leurs activités en 2010-2011 conformément à leur mandat qui consiste :

- à définir les besoins propres à leur secteur d'activité en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre;
- à trouver et à mettre en œuvre des solutions qui répondent aux besoins recensés;
- à assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans leur secteur;
- à mettre au point des mesures pertinentes pour stabiliser l'emploi et pour réduire le taux de chômage;
- à tenir compte de la problématique des clientèles cibles;
- à assurer la circulation de l'information et à réaliser des activités en ce sens.

Il convient de souligner les efforts consentis par les comités sectoriels en 2010-2011 pour la mise en œuvre du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, notamment en ce qui concerne l'élaboration et l'implantation des normes professionnelles, la conception et la mise en place des dispositifs d'évaluation et de reconnaissance des compétences liés aux normes, et la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

24. Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en vertu de l'article 3, année civile 2009, Commission des partenaires du marché du travail, mars 2011, **www.emploiquebec.gouv.qc.ca/entreprises/formation/loi-competences/index.asp**.

25. Est visé, tout employeur dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

26. Les états financiers du Fonds et les résultats relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds sont accessibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir : **www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/info-admin.asp**.

27. Pour plus d'information sur les diagnostics, les formations, les avis ou les autres activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, on peut consulter les bilans annuels de ces comités sur leurs sites Internet respectifs ainsi que le bilan annuel de leurs activités, de celles des comités d'intégration et de maintien en emploi et de celles des comités consultatifs, bilan produit chaque année en septembre par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (Commission des partenaires du marché du travail).

## Le *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* | 6 857 | 4 438 | 65 % |

On entend par nouveaux participants et participantes aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, le nombre total de travailleurs et travailleuses ayant entrepris dans l'année une démarche[28] de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies. Ces stratégies sont : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur comprend les démarches soutenues par Emploi-Québec ou par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants et participantes en 2010-2011 a atteint 4 438, soit 65 % de la cible. L'écart s'explique principalement par les prévisions établies dans certains secteurs qui n'ont pu être atteintes dans l'année. Les efforts se poursuivent auprès de la main-d'œuvre visée. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou de cuisinier, d'ouvrière ou d'ouvrier en production laitière et de préposée ou préposé d'aide à domicile ont connu un succès appréciable.

Aucune comparaison n'est possible avec les résultats des années précédentes en raison des modifications apportées au système de saisie des données. En effet, le nouveau système « mission qualification professionnelle » conçu pour répondre aux besoins découlant de la mise en place du Cadre est venu remplacer l'ancien système ayant servi temporairement à cette fin. Il sera possible d'enrichir la documentation au cours des prochaines années.

Emploi-Québec a délivré par ailleurs 3 441 nouveaux certificats de qualification professionnelle en 2010-2011. Pour ce qui est des activités de développement, au cours de l'année 2010-2011, douze nouvelles normes professionnelles ont été mises en œuvre par le réseau d'Emploi-Québec, ce qui porte le total à 54 normes. Des dispositifs de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sont en place pour 40 métiers au sujet desquels il existe une norme professionnelle.

## Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi | 11 800[a] | 12 585 | 107 % |

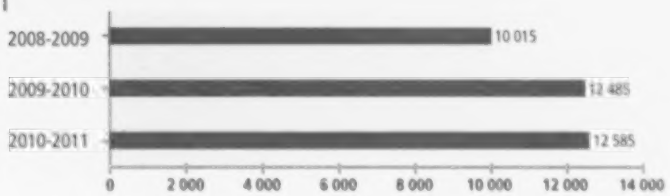
a La cible a été révisée pour tenir compte des ressources disponibles et du *Plan emploi métropole*.

Le résultat présenté tient compte non seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet Entreprises), mais aussi des entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée de même que des entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

28. La variable « démarche » vient remplacer la variable « entente » aux fins du dénombrement des nouvelles participations aux stratégies du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cette notion est plus fidèle à l'esprit du Cadre.

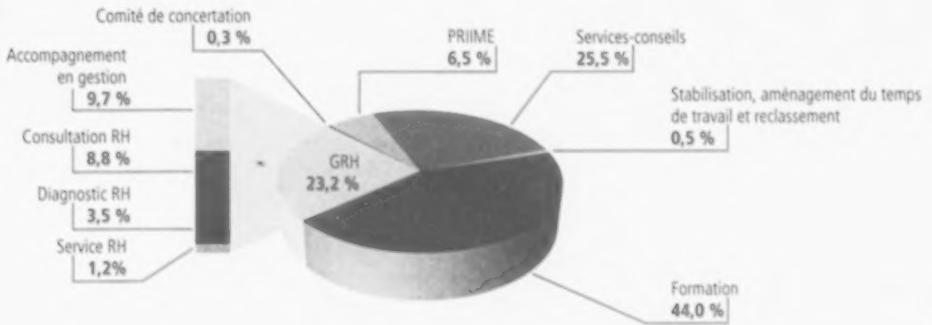
En 2010-2011, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention dans l'année s'élève à 12 585, soit un dépassement de 7 % de la cible. Ce niveau dépasse le sommet atteint en 2009-2010. Quelque 19 300 interventions au total ont été menées auprès des entreprises en 2010-2011 (une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention), soit une hausse de près de 4 800 ou 33 % par rapport à la situation d'avant le *Pacte pour l'emploi* (14 500 interventions en 2007-2008).

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Ainsi que le prévoit le *Pacte pour l'emploi*, la part des interventions portant sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets majeurs ou de projets économiques d'envergure[29], est passée de 35 % en 2007-2008 à 44,1 % en 2010-2011. Seulement pendant cette année, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 114 000 travailleuses et travailleurs (5 000 de plus qu'en 2007-2008, soit une hausse de 5 %), sans compter celles et ceux des entreprises ayant bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe). Les services-conseils représentent 25,5 % des interventions, alors que cette proportion est de 23,2 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion.

**RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES**




29. Les projets réalisés dans le cadre de la mesure de formation l'ont été en complémentarité avec les activités admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les projets économiques d'envergure sont approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et contribuent directement à l'atteinte de la cible relative aux entreprises nouvellement aidées.

L'évaluation récente des services aux entreprises[30] a fait ressortir un niveau de satisfaction généralisé (entre 96 et 97 %). On en conclut que ces mesures influent sur la situation des entreprises et de leur personnel. Leurs effets perçus touchent plusieurs dimensions importantes pour les entreprises, notamment la productivité, le service à la clientèle, la croissance ou les perspectives de croissance, et la stabilité du personnel.

**PROFIL DES ENTREPRISES AIDÉES SELON LES PRINCIPALES MESURES[31]**

| Caractéristiques d'entreprises | Formation de la main-d'œuvre (%) | Concertation pour l'emploi (%) |
|---|---|---|
| **Taille (nombre d'employés)** | | |
| Moins de 20 | 49 | 50 |
| de 20 à 49 | 24 | 25 |
| de 50 à 99 | 13 | 12 |
| 100 ou plus | 14 | 13 |
| **Secteur d'activité** | | |
| Secteur primaire | 4 | 4 |
| Construction et fabrication | 41 | 39 |
| Commerce et transport | 23 | 21 |
| Autres services | 32 | 36 |
| **Syndicalisation** | | |
| Totale ou partielle | 15 | 14 |
| Aucune | 85 | 86 |

30. *Évaluation des effets de la mesure Concertation pour l'emploi* et *Évaluation des effets de la mesure Formation de la main-d'œuvre*, Jolicœur et associés, juin 2009.

31. À partir de l'échantillon utilisé pour les évaluations, op. cit. Ne sont pas prises en compte dans cette distribution les entreprises n'ayant aucun employé (travailleuses et travailleurs autonomes) et ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.

## ORIENTATION

### Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise. Des progrès ont été enregistrés à plusieurs chapitres au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à cet égard.

En 2010-2011, les services de solidarité sociale ont offert en moyenne chaque mois une aide financière de dernier recours à près de 335 000 ménages. Ils ont répondu à plus de 135 500 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent des objectifs relatifs à des programmes complémentaires de l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont cessé de recevoir cette aide à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec. Ces données s'ajoutent aux indicateurs du *Plan stratégique 2008-2011* portant notamment sur le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, ainsi qu'aux indicateurs sur le taux d'assistance sociale et sur les sorties d'une durée prolongée.

### Le Programme alternative jeunesse

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a] | S. O. | 6 560 | S. O. |

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2010-2011.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours afin de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion professionnelle, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

Ce programme se distingue d'un programme d'aide financière de dernier recours par la nature et le mode de versement de l'allocation. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, l'allocation est versée toutes les deux semaines et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres. Ainsi, les règles relatives à la contribution parentale ne s'appliquent pas pour établir le montant de l'allocation jeunesse. En 2010-2011, plus de 6 500 jeunes ont bénéficié pour la première fois du Programme alternative jeunesse.

## Les programmes d'aide et d'accompagnement social

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a] | S. O. | 3 473 | S. O. |

a Indicateur de suivi non ciblé par le plan d'action 2010-2011 et tiré de l'information de gestion.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail, en raison de contraintes limitatives plus ou moins graves. Ces programmes visent donc à préparer ces personnes à une intégration ou à un retour sur le marché du travail envisagé à plus long terme.

Au cours des dernières années, trois programmes complémentaires d'aide et d'accompagnement social ont été progressivement instaurés pour répondre aux besoins de divers profils de clientèle. En 2010-2011, ces programmes ont touché 3 473 nouveaux participants et participantes. À noter que pendant l'année, deux d'entre eux ont été fusionnés en un programme présentant de nouvelles modalités d'accès, mais toujours axé sur la progression socioprofessionnelle.

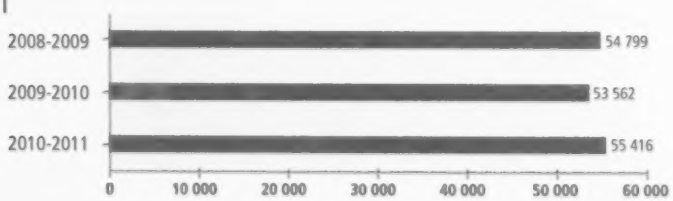
## Les sorties de l'aide financière de dernier recours

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours | 64 993 | 55 416 | 85 % |

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et à celles des services de solidarité sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, à la suite de la fin d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas durant les deux mois suivants. Ainsi, on dénombre 55 416 sorties de l'aide en 2010-2011, soit 85 % de l'objectif.

En 2010-2011, la progression du nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours a repris, après une interruption causée par la crise économique de 2009. Par ailleurs, les résultats observés sur une période plus longue indiquent que les sorties de l'aide sont durables (plus de six mois) dans une proportion importante (75 %). L'amélioration de la situation se traduit aussi par la baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans en 2010 qui est passé de 7,4 % en 2009-2010 à 7,3 % 2010-2011.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**



# ORIENTATION

## Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, des ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des modes de gestion des services et la réorganisation territoriale du réseau. Certaines manifestations de ces améliorations ont été mises en relief précédemment par les indicateurs du plan stratégique du Ministère portant sur les transactions accessibles par les services téléphoniques et sur l'accès au dossier en ligne pour la clientèle.

Les indicateurs associés à cette orientation témoignent du souci qu'a Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. À cet égard, toutes les cibles ont été entièrement atteintes en 2010-2011. On trouvera par ailleurs le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec à l'annexe 3, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

### Le délai de traitement

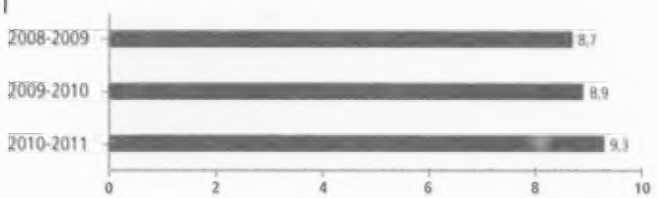
| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables) | 10[a] | 9,3 | 108 % |

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère de l'aide financière de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions de la loi et du règlement. Le délai moyen a varié entre 9,3 et 8,7 jours dans les dernières années. Emploi-Québec a donc respecté son engagement de ne pas excéder les dix jours.

Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir en deçà de dix jours ce délai moyen de traitement, notamment en facilitant l'analyse de la demande à l'aide des pièces figurant dans le dossier, sans obligatoirement rencontrer la demandeuse ou le demandeur.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**



## Le ratio de plaintes

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Ratio de plaintes relatives aux services de solidarité sociale avec recommandation de modifications par 1000 ménages | 1,85[a] | ND | ND |

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. À la suite de la réception d'une plainte, le Bureau peut recommander de modifier la décision prise par Emploi-Québec. L'indicateur inscrit dans le plan d'action n'a pas été calculé en 2010-2011 étant donné qu'il a été remplacé en début d'année par un nouvel indicateur afin de couvrir l'ensemble des services offerts par Emploi-Québec et de traduire la convergence de ses services d'emploi et de ses services de solidarité sociale. Le nouvel indicateur est : *Proportion de plaintes avec recommandation de modifications*. La cible plafond correspondante a été fixée à 25 %[32].

On distingue les plaintes de premier niveau, pour lesquelles une explication peut être donnée directement à la cliente ou au client, et les plaintes de deuxième niveau nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (voir à ce sujet le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes, à la page 72). Les plaintes retenues[33] aux fins du nouvel indicateur sont celles de deuxième niveau relatives à la qualité de services, celles qui touchent l'administration de l'aide financière de dernier recours ou les services publics d'emploi, qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part du Bureau des renseignements et plaintes.

Au cours de l'exercice, 3 937 plaintes ont été traitées, soit 1 629 concernant la qualité de services, 1 608, l'aide financière de dernier recours et 700, les services d'emploi. Au total, 595 plaintes (soit 15,1 %) ont fait l'objet d'une recommandation de modifications. Il s'agit d'un résultat nettement en deçà du plafond établi. Aucun historique n'est présenté, cet indicateur étant suivi pour la première année.

## Les décisions modifiées

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision | 21,0 %[a] | 18,4 % | 114 % |

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

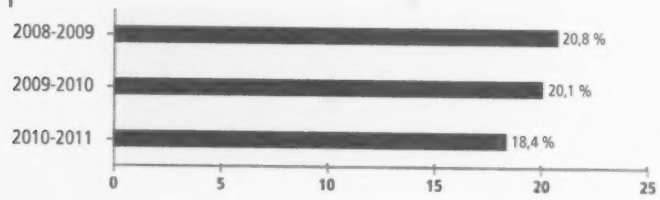
Le résultat doit être évalué en tenant compte des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale. Il faut aussi considérer que les demandes qui se rendent à ce stade sont celles qui sont les plus litigieuses. Durant l'année, 13 999 demandes de révision ont été reçues et, pour 18,4 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la demande de révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % fixée par Emploi-Québec.

32. Cet indicateur n'est pas établi par rapport à une population (c'est-à-dire 1000 ménages), d'où une cible en pourcentage.

33. La donnée utilisée quant au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une recommandation de modifications diffère de celle qui figure dans le Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes (voir page 72).

L'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit des prestataires. Divers moyens sont déployés à cette fin, tels le souci de transmettre aux prestataires touchés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs de ces demandes, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




## La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

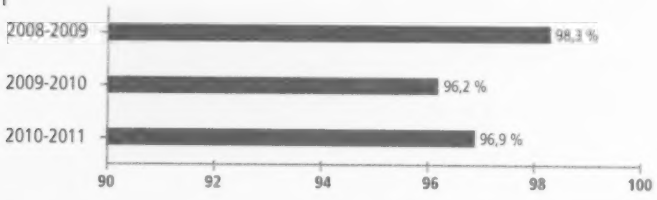
| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale | 97,0 %[a] | 96,9 % | 100 % |

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou inférieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité. Il s'agit d'évaluer, en établissant *a posteriori*, à l'aide d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé, en comparaison de ce qui a été déboursé à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs, en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours.

L'examen effectué conclut que, globalement, 96,9 % des sommes déboursées l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à 3,1 % les versements erronés (en trop ou en moins), ce qui correspond essentiellement au plafond d'erreurs toléré en ce qui a trait aux sommes versées. Dans les cas d'écarts, des correctifs sont apportés par une démarche administrative lorsque les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale. Sinon, le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, à la page 179).

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Comme il est mentionné dans la section « Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques », à la page 115, le Ministère accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour tenir à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes aux normes de qualité.

## D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs ciblés couvrant l'accessibilité de ses services ainsi que leurs principaux effets sur la situation d'emploi des participantes et participants ainsi que sur les finances publiques. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions ont été présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

# ANNEXES

# ANNEXE 1

## MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2011

### PRÉSIDENT

**M. Jean-Luc Trahan**

### REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

**Mme Denise Boucher**
Vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

**M. Daniel Boyer**
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

**M. Pierre Lemieux**
Premier vice-président général de l'Union des producteurs agricoles

**M. Daniel Roy**
Directeur du Syndicat des Métallos (Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec)

**M. François Vaudreuil**
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

**M. Réjean Parent**
Président de la Centrale des syndicats du Québec

### REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

**Mme Françoise Bertrand**
Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

**M. Florent Francœur**
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés

**M. Yves-Thomas Dorval**
Président du Conseil du patronat du Québec

**Mme Martine Hébert**
Vice-présidente, Québec, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

**M. Martin Thibault**
Président du bureau des gouverneurs du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

**M. Simon Prévost**
Président de l'Alliance des manufacturiers et exportateurs du Québec

### REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

**Mme Josée Bouchard**
Présidente de la Fédération des commissions scolaires du Québec

**M. Jean Beauchesne**
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

# MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2011 (SUITE)

## REPRÉSENTANTES DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

**Mme Sherolyn Moon Dahmé**
Présidente du Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité

**Mme Sylvie Roy**
Présidente de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

**Mme Martine Roy**
Membre du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec

## MEMBRES D'OFFICE

**Mme Dominique Savoie**
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**M. Bernard Matte**
Sous-ministre associé, responsable d'Emploi-Québec et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail

## MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

**M. Brian Girard**
Sous-ministre adjoint aux politiques et aux sociétés d'État, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

**Mme Mimi Pontbriand**
Sous-ministre adjointe à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

**Mme Linda Morin**
Sous-ministre adjointe à l'occupation du territoire, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

**Mme Claire Deronzier**
Sous-ministre adjointe à l'intégration, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

## MEMBRE INVITÉ

**M. Daniel Zizian**
Président-directeur général, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec

# ANNEXE 2

## PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 SELON LA RÉGION

| Régions | Contexte | Résultats | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Taux de chômage[a] | Postes vacants signalés au Service national de placement | Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi[b] | Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi | Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention[c] | Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi |
| | (%) | (nbre) | (nbre) | (nbre) | (M$) | (nbre) |
| Abitibi-Témiscamingue | 8,5 | 7 898 | 7 071 | 4 210 | 9,1 | 498 |
| Bas-Saint-Laurent | 10,0 | 9 837 | 10 671 | 5 406 | 12,6 | 491 |
| Capitale-Nationale | 5,1 | 86 470 | 26 704 | 13 904 | 31,7 | 1 183 |
| Centre-du-Québec | 6,5 | 23 624 | 8 377 | 4 581 | 10,6 | 589 |
| Chaudière-Appalaches | 5,2 | 30 990 | 13 722 | 8 121 | 20,9 | 694 |
| Côte-Nord | 6,9 | 5 968 | 4 967 | 2 476 | 7,4 | 356 |
| Estrie | 8,1 | 26 662 | 12 234 | 6 857 | 13,8 | 883 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 14,8 | 3 084 | 7 208 | 3 666 | 9,1 | 392 |
| Île-de-Montréal | 9,7 | 112 756 | 75 377 | 30 898 | 92,1 | 2 410 |
| Lanaudière | 7,3 | 19 750 | 15 149 | 7 727 | 24,4 | 534 |
| Laurentides | 7,8 | 24 570 | 17 911 | 9 326 | 20,7 | 690 |
| Laval | 8,0 | 24 202 | 11 639 | 4 802 | 12,1 | 442 |
| Mauricie | 9,1 | 21 209 | 14 648 | 7 555 | 15,6 | 402 |
| Montérégie | 7,7 | 78 316 | 42 759 | 22 461 | 75,8 | 1 939 |
| Nord-du-Québec | 6,9 | 1 063 | 901 | 555 | 1,0 | 114 |
| Outaouais | 6,9 | 12 819 | 14 084 | 5 737 | 10,6 | 657 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 8,1 | 13 610 | 13 624 | 7 270 | 14,6 | 371 |
| **Ensemble du Québec** | **8,0** | **502 828** | **294 371** | **145 553** | **382,2** | **12 665**[d] |

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2010.

b Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, une personne ayant pu recevoir du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat pour l'ensemble du Québec, certaines entreprises ayant été aidées centralement. De plus, ce total ne peut être comparé aux résultats présentés aux pages 56, 142 et 162 puisque la méthodologie pour l'établir est différente.

# ANNEXE 3

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec, déposés à l'Assemblée nationale.

### Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 – Tome II, chapitre 2 – Gestion des intervenants externes contribuant aux services publics d'emploi

Cette vérification portait sur trois mesures importantes pour lesquelles Emploi-Québec a recours à des services externes, soit les mesures Soutien à l'emploi autonome, Projet de préparation à l'emploi et Formation de la main-d'œuvre, volet Individus. Elle avait pour objectif de s'assurer qu'Emploi-Québec utilise de façon économique et efficiente des services externes pour offrir ces trois mesures d'aide à l'emploi.

La plupart des interventions prévues par le plan d'action sont maintenant réalisées. Toutefois, certains travaux à plus long terme portant sur le prix payé pour les services obtenus et sur la révision du *Guide des mesures et services d'emploi* se poursuivront en 2011-2012.

### Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient en fonction des besoins du marché du travail les services offerts et les subventions versées aux entreprises, et qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et en rendre compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie.

Les commentaires du Vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient. Les interventions relatives au plan d'action concernant le coût de revient ont été achevées en 2009-2010. Les travaux portant sur l'offre de service et la reddition de comptes sont en cours et devraient se terminer en 2011-2012. Quant au suivi de la recommandation sur la mesure de l'efficacité, il est en bonne partie réalisé, mais il restera à donner suite en 2011-2012 aux éléments portant sur l'évaluation de l'efficacité des mesures d'aide.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010-2011

# CENTRE DE RECOUVREMENT

CENTRE DE RECOUVREMENT

# MESSAGE
## DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

Je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Centre de recouvrement, qui fait état des principaux résultats du Centre selon les objectifs indiqués dans son plan d'action 2010-2011. Pour la deuxième année, ces résultats sont présentés selon les indicateurs de performance consignés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* adoptée en 2009.

Cette année, le Centre a géré plus de 151 millions de dollars d'encaissements, soit 133,7 millions de dollars recouvrés par le Ministère et 18 millions de dollars en provenance de Revenu Québec pour les créances liées aux pensions alimentaires.

L'atteinte des cibles que le Centre s'était fixées a constitué un défi de taille, étant donné l'augmentation de la facturation et les difficultés de recrutement. Cependant, je suis convaincu que l'expérience acquise en 2010-2011 va permettre au Centre d'agir sur les facteurs contribuant à l'amélioration de sa performance.

Je tiens à souligner les efforts des directrices et directeurs du Centre et leur engagement dans l'exercice de leurs fonctions. Je remercie également les collaborateurs des différentes unités administratives du Ministère qui soutiennent le Centre dans la réalisation de sa mission. Je tiens enfin à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble du personnel, qui constitue une richesse pour notre organisation. Il remplit la mission du Centre dans le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

Robert Ricard
Québec, septembre 2011

# TABLE DES MATIÈRES


**Déclaration du directeur général** 185

**Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives** 187

**Centre de recouvrement** 189

Mission 189

Responsabilités 189

Produits et services 190

**Faits saillants 2010-2011** 191

**Utilisation des ressources** 192

Ressources humaines 192

Ressources financières 192

**Résultats 2010-2011** 194

Sommaire des résultats 194

Résultats détaillés 196

ANNEXES

**Annexe 1 : Glossaire** 205

**Annexe 2 : Évolution du solde des créances ministérielles 2010-2011** 207

# DÉCLARATION
## DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

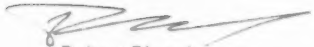
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait connaître les résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2010-2011. Parmi ces objectifs, six concernent les indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité*. Les autres sont reliés au *Plan de développement triennal 2008-2011*.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale des opérations.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation au 31 mars 2011.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Robert Ricard
Québec, septembre 2011

# RAPPORT DE VALIDATION
## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Robert Ricard
Directeur général du Centre de recouvrement
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2010-2011 du Centre de recouvrement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan d'action 2010-2011* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Danielle Tremblay, CA
Québec, septembre 2011

# CENTRE DE RECOUVREMENT

## Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics, et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

## Responsabilités

Le Centre de recouvrement, ci-après nommé le Centre, est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la *Convention de performance et d'imputabilité*, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint aux services à la gestion la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. Le directeur général veille à l'application des orientations stratégiques ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre est responsable du recouvrement des sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de divers programmes et mesures, en vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec concerne l'aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes, sans qu'elles y aient droit;
- à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- à des personnes créancières alimentaires, lorsqu'un défaut de paiement de la part de la personne débitrice alimentaire est signalé.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre :

- de l'administration des mesures et des programmes d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001).

De plus, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011) confie à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'application de ladite loi. Par conséquent, la responsabilité du recouvrement des sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confiée au Centre.

Le directeur général du Centre est aussi responsable de l'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement que prévoient l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale. Ces articles permettent de suspendre le recouvrement ou de faire la remise partielle ou totale d'une dette. La reddition de comptes concernant cette responsabilité est présentée à la page 86 du rapport annuel du Ministère.

## Produits et services

Les principaux produits et services du Centre correspondent à trois sources d'encaissement.

### Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- La radiation des créances irrécouvrables;*
- La localisation des personnes débitrices;
- Les opérations d'encaissement.

### Recouvrement automatisé

- Les retenues sur les montants versés par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale;
- Les retenues effectuées par Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur les remboursements de la taxe de vente du Québec pour les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, dans le cadre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, accordé par la Régie des rentes du Québec;
  - de la réalisation d'un droit en provenance de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou de la Société de l'assurance automobile du Québec.

### Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement dans les droits des créancières et des créanciers alimentaires.

## Processus de recouvrement

Le processus de recouvrement est enclenché par les réclamations établies par les centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec et le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Ces réclamations génèrent à elles seules près de 90 % de la facturation annuelle nette. Le Centre assure le suivi des créances individuelles et des comptes débiteurs pour les programmes administrés par le Ministère, et ce, peu importe la provenance des encaissements. Cependant, les principales activités de recouvrement du Centre sont effectuées par son personnel, puisque les autres sont automatisées ou effectuées par Revenu Québec.

Une fois qu'un avis de réclamation a été envoyé à une personne débitrice, le personnel de la Direction des services de première ligne communique avec cette personne pour négocier une entente de remboursement. Lorsque ces négociations ne peuvent mener à une entente ou en cas de non-respect de l'entente conclue, le dossier est pris en charge par le personnel de la Direction des services spécialisés, qui détermine si la personne débitrice est solvable. En présence d'éléments de solvabilité, des procédures judiciaires peuvent être engagées. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées.

# FAITS SAILLANTS
## 2010-2011

### De nouveaux moyens pour recouvrer les créances du Régime québécois d'assurance parentale

Depuis 2010, l'ensemble du processus de recouvrement s'applique aux créances du Régime québécois d'assurance parentale. Celles-ci peuvent désormais être soumises à la Direction des affaires juridiques pour l'application de procédures judiciaires. On constate d'ailleurs que les encaissements provenant de ces recours ont été en augmentation au cours de l'exercice 2010-2011.

### Un bilan positif du *Plan de développement triennal 2008-2011*

L'année 2010-2011 marque l'achèvement du plan de développement triennal que le Centre s'était donné en 2008. Dix-huit objectifs étaient inscrits dans ce plan. Trois ont été remplacés ou intégrés à d'autres projets lors de la seconde année de réalisation du plan. Parmi les quinze objectifs restants, treize ont été atteints en totalité (87 %) et deux en partie (13 %). Ce plan a permis de moderniser le cadre de gestion opérationnelle, notamment par la mise en œuvre de la gestion intégrée du risque et de la politique d'assurance qualité. De plus, le Centre s'est outillé pour mieux gérer le développement des compétences et la mobilisation de son personnel.

### Un personnel mobilisé

Le Centre a mené à l'automne 2010 un deuxième sondage sur la mobilisation de son personnel, sondage qui a atteint un taux de participation très élevé. Le personnel s'est exprimé sur les différents facteurs favorisant un milieu de travail stimulant. Les résultats indiquent une amélioration significative de la mobilisation par rapport à ce que révélait le sondage de l'hiver 2009.

# UTILISATION
## DES RESSOURCES

### Ressources humaines

En 2010-2011, le Centre a utilisé 183,2 équivalents temps complet (ETC) ce qui correspond à une diminution de 16,8 ETC par rapport à 2009-2010. Les ETC utilisés pour l'exercice financier 2010-2011 se répartissent de la façon suivante :

| Centres de responsabilité | ETC | |
|---|---|---|
| | 2010-2011 | 2009-2010 |
| Bureau du directeur général | 6,0 | 7,0 |
| Direction des services de première ligne | 54,4 | 60,0 |
| Direction des services spécialisés | 100,5 | 111,0 |
| Centre de services de Québec | 28,4 | 31,0 |
| Centre de services de Longueuil | 29,8 | 30,0 |
| Centre de services de Montréal | 21,7 | 21,0 |
| Service des pensions alimentaires[a] | 8,2 | 16,0 |
| Bureau de la directrice | 12,4 | 13,0 |
| Direction du soutien à la performance et aux opérations | 22,3 | 22,0 |
| **Total** | **183,2** | **200,0** |

a L'effectif du Service des pensions alimentaires a été muté à Emploi-Québec en novembre 2010.

De plus, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est réalisée par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal, ce qui correspond à huit ETC.

### Ressources financières

En 2010-2011, les dépenses en rémunération du Centre ont totalisé 7,9 millions de dollars, soit 1 million de moins qu'en 2009-2010. Elles se répartissent de la façon suivante :

| Centres de responsabilité | 2010-2011 (M$) | 2009-2010 (M$) |
|---|---|---|
| Bureau du directeur général | 0,5 | 0,5 |
| Direction des services de première ligne | 1,9 | 2,2 |
| Direction des services spécialisés | 4,3 | 5,0 |
| Direction du soutien à la performance et aux opérations | 1,2 | 1,2 |
| **Total** | **7,9** | **8,9** |

En 2010-2011, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement du Centre ont totalisé 9,9 millions de dollars, soit 1,1 million de dollars de moins que pendant l'exercice financier 2009-2010. Ce total n'inclut ni le coût des services fournis par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les coûts de main-d'œuvre afférents aux avantages sociaux. Il ne comprend que les dépenses du Centre.

**DÉPENSES RELIÉES AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Catégories | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|
| Rémunération[a] | 8,5 | 9,4 |
| Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques) | 1,4 | 1,6 |
| **Total** | **9,9** | **11,0** |

a La rémunération comprend les sommes versées en vertu de la convention entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal concernant le recouvrement effectué par le personnel de la Ville de Montréal, totalisant 0,6 million de dollars.

# RÉSULTATS 2010-2011

La présente section rend compte des résultats à l'égard des onze objectifs annoncés dans le *Plan d'action 2010-2011* du Centre de recouvrement. Les résultats détaillés sont présentés selon les trois orientations stratégiques consignées dans la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Les six premiers objectifs sont reliés aux indicateurs de cette convention, et les autres concernent le *Plan de développement triennal 2008-2011* du Centre. On trouvera les définitions des six premiers indicateurs sous la rubrique des résultats détaillés et, pour plus de précisions, on se référera au glossaire de l'annexe 1.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

### ORIENTATION 1
Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

| Objectifs reliés aux indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* | Indicateurs | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 Augmenter à 18,3 % le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2010-2011 | Taux de recouvrement global | 18,3 % | 17,5 % | 96 % |
| 1.2 Augmenter à 35 % le taux de recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale pour l'année 2010-2011 | Taux de recouvrement global | 35,0 % | 31,6 % | 90 % |
| 1.3 Diminuer de 0,5 % le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2011, par rapport au solde du 31 mars 2010 | Taux de variation des comptes débiteurs | - 0,5 % | 2,0 % | –[a] |
| 1.4 Diminuer de 45 % le solde des comptes débiteurs du Régime québécois d'assurance parentale au 31 mars 2011, par rapport au solde du 31 mars 2010 | Taux de variation des comptes débiteurs | - 45,0 % | - 24,5 % | 54 % |
| 1.5 Maintenir à 12,1 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2010-2011 | Coût par dollar recouvré | 12,1 ¢ | 12,6 ¢ | –[b] |
| 1.6 Maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre, pour l'année 2010-2011 | Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre | 45 secondes | 32 secondes | 141 % |

a L'objectif visait une diminution du solde des comptes débiteurs alors que le résultat s'est traduit par une augmentation. Il en découle un taux d'atteinte de la cible négatif.

b L'objectif étant de « maintenir à 12,1 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2010-2011 », le résultat de 12,6 ¢ n'atteint pas la cible.

| Objectifs reliés au plan de développement triennal 2008-2011 | Indicateurs | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 1.7 Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour réduire les impacts des principaux risques de l'organisation d'ici au 31 mars 2011 | Mise en œuvre des plans | 31 mars 2011 | Réalisé | 100 % |
| 1.8 Poursuivre la mise en place des volets portant sur la conformité et l'efficacité de la politique d'assurance qualité pour quatre programmes de vérification d'ici au 31 mars 2011 | Nombre de programmes de vérification réalisés | Deux programmes de vérification pour chaque volet | Deux programmes de vérification réalisés pour chaque volet | 100 % |
| 1.9 Mettre en place le volet portant sur l'efficience de la politique d'assurance qualité pour un programme de vérification d'ici au 31 mars 2011 | Nombre de programmes de vérification réalisés | Un programme de vérification | Un programme de vérification réalisé | 100 % |

## ORIENTATION 2

### Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

| Objectifs reliés au plan de développement triennal 2008-2011 | Indicateurs | Cibles 2010-2011 | Résultats 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 2.1 Améliorer ou maintenir les indices moyens pour quatre leviers de mobilisation, mesurés lors du sondage sur la mobilisation de l'automne 2010, par rapport à ceux de l'hiver 2009 | Indice moyen | Indice moyen égal ou plus élevé pour quatre leviers de mobilisation | Indice moyen plus élevé pour plus de quatre leviers de mobilisation | 100 % |
| 2.2 Actualiser le plan d'action avant le 31 mars 2011, selon les résultats du sondage sur la mobilisation de l'automne 2010 et les priorités de l'organisation | Plan d'action sur la mobilisation actualisé | 31 mars 2011 | Réalisé | 100 % |

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## ORIENTATION 1

## Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1, visant l'amélioration de la performance du Centre, regroupe neuf objectifs. Les six premiers (1.1 à 1.6) sont liés aux indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité*. Les trois autres (1.7 à 1.9) découlent du *Plan de développement triennal 2008-2011* et contribuent à moderniser le cadre de gestion opérationnelle afin de soutenir les priorités d'action et la prise de décision.

### OBJECTIF 1.1

Augmenter à 18,3 % le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2010-2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 18,3 % | 17,5 % | 96 % |

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, dont on déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs au 31 mars 2010, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2010-2011.

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec est inférieur à la cible fixée dans le plan d'action 2010-2011. Ce résultat s'explique principalement par quatre facteurs :

- la facturation nette des réclamations a été supérieure de 6 % à celle de l'exercice précédent;
- le recouvrement effectué par le personnel a été inférieur de 4 % à celui effectué au cours de l'exercice précédent;
- le recouvrement automatisé a été inférieur de 1,2 % à celui de l'exercice précédent;
- le taux d'intérêt applicable aux créances de l'État a augmenté de 1 % en octobre 2010.

Les deux premiers ont eu pour effet d'augmenter les sommes recouvrables, tandis que le troisième a influé sur les sommes recouvrées.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 17,5 % | 18,0 % | 18,1 % |

Par rapport aux années précédentes, les résultats globaux de l'année 2010-2011 indiquent une légère diminution du taux de recouvrement global.

## OBJECTIF 1.2

Augmenter à 35 % le taux de recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale pour l'année 2010-2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 35,0 % | 31,6 % | 90 % |

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, dont on déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs au 31 mars 2010, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'exercice financier 2010-2011.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 31,6 % | 28,3 % | 23,5 % |

C'est la première année que le Centre se fixe un objectif quant au taux de recouvrement des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Ce taux est en progression, mais il est inférieur à la cible fixée dans le plan d'action 2010-2011.

En 2010-2011, la facturation nette a été considérablement plus élevée que prévu. Cela a eu pour effet d'augmenter le total des sommes recouvrables, faisant fléchir le taux de recouvrement global de ces créances. Sans cette augmentation, le Centre de recouvrement aurait dépassé sa cible.

Soulignons que le solde des comptes débiteurs du Régime est relativement bas comparativement à celui des créances d'Emploi-Québec, ce qui explique qu'une variation de la facturation a un effet plus important sur le taux de recouvrement des créances du Régime.

## OBJECTIF 1.3

Diminuer de 0,5 % le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2011, par rapport au solde du 31 mars 2010

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de variation des comptes débiteurs | - 0,5 % | 2,0 % | –[a] |

a L'objectif visait une diminution du solde des comptes débiteurs alors que le résultat s'est traduit par une augmentation. Il en découle un taux d'atteinte de la cible négatif.

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport à celui de l'exercice précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2011 comprend le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2010 et la facturation annuelle nette, dont on déduit le recouvrement net et la radiation nette pour l'exercice financier 2010-2011.

Le résultat obtenu s'explique principalement par la diminution des radiations de 7,2 millions de dollars. De plus, comme dans le cas de l'objectif 1.1, la facturation nette supérieure à celle de l'exercice précédent, l'augmentation du taux d'intérêt et la diminution du recouvrement automatisé expliquent aussi le résultat obtenu.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Solde des comptes débiteurs (M$) | 595 | 583 | 591 |
| Taux de variation des comptes débiteurs (%) | 2,0 | - 1,3 | - 0,8 |

Les résultats du dernier exercice financier indiquent une augmentation du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, qui passe de 583 millions de dollars à 595 millions de dollars. Pour plus d'information sur les soldes des comptes débiteurs d'Emploi-Québec, on se référera à l'évolution du solde des créances ministérielles 2010-2011, à l'annexe 2.

## OBJECTIF 1.4

Diminuer de 45 % le solde des comptes débiteurs du Régime québécois d'assurance parentale au 31 mars 2011, par rapport au solde du 31 mars 2010

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de variation des comptes débiteurs | - 45,0 % | - 24,5 % | 54 % |

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport au précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2011 comprend le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2010 et la facturation annuelle nette, dont on déduit le recouvrement net et la radiation nette pour l'exercice financier 2010-2011.

Le solde des comptes débiteurs du Régime québécois d'assurance parentale est passé de 14,2 millions de dollars à 10,8 millions de dollars pendant l'exercice financier 2010-2011, une diminution qui ne permet toutefois pas d'atteindre la cible fixée dans le plan d'action. L'écart s'explique essentiellement par l'augmentation marquée de la facturation nette. Sans cette augmentation, le Centre de recouvrement aurait dépassé sa cible.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Solde des comptes débiteurs (M$) | 10,8 | 14,2 | 20,3 |
| Taux de variation des comptes débiteurs (%) | - 24,5 | - 30,0 | - 21,4 |

Les résultats des trois derniers exercices financiers indiquent une diminution du solde des comptes débiteurs du Régime québécois d'assurance parentale. Pour plus d'information sur les soldes des comptes débiteurs du Régime québécois d'assurance parentale, on se référera à l'évolution du solde des créances ministérielles 2010-2011, à l'annexe 2.

## OBJECTIF 1.5

Maintenir à 12,1 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré des créances d'Emploi-Québec pour l'année 2010-2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Coût par dollar recouvré | 12,1 ¢ | 12,6 ¢ | –[a] |

a Ce résultat n'a pas permis de maintenir à 12,1 ¢ ou moins le coût par dollar recouvré, comme l'indique le libellé de l'objectif. La cible n'est pas atteinte.

Le coût par dollar recouvré indique l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec. Il inclut le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel. On l'obtient en divisant les coûts de recouvrement par le recouvrement total. Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux, le coût lié aux unités administratives centrales et les dépenses centralisées, mais excluent la gestion des créances alimentaires et l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre.

Bien que le Centre ait réduit de 4,1 % ses coûts de rémunération, de fonctionnement et d'avantages sociaux, le total des coûts de recouvrement a augmenté de 0,6 % en 2010-2011. Cela est principalement dû à une augmentation de 8,6 % des dépenses centralisées. D'autre part, le recouvrement total a diminué de 3,1 %. La combinaison de ces facteurs a fait augmenter de 4,1 % le coût par dollar recouvré.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Coût par dollar recouvré (en cents) | 12,6 | 12,1 | 13,3 |

## OBJECTIF 1.6

Maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre, pour l'année 2010-2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre | 45 secondes | 32 secondes | 141 % |

Cet indicateur de qualité des services mesure le délai moyen pendant lequel une personne doit attendre pour parler à une représentante ou à un représentant en utilisant la ligne principale du Centre. Il est important que le Centre réponde rapidement aux appels afin de fournir de l'information aux personnes débitrices et, le cas échéant, de négocier et de conclure des ententes de remboursement. Ainsi, l'équipe des préposées et préposés aux renseignements contribue à la qualité des services et au règlement des dossiers.

En 2010-2011, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 32 secondes. Ce résultat, similaire à celui de l'année précédente, dépasse la cible et est jugé très satisfaisant. Le Centre considère une attente de 45 secondes comme très courte au regard de la qualité du service à la clientèle.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

| | 2010-2011 | 2009-2010 | 2008-2009 |
|---|---|---|---|
| Temps d'attente (en secondes) | 32 | 34 | 28 |

### OBJECTIF 1.7

Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour réduire les impacts des principaux risques de l'organisation d'ici au 31 mars 2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Mise en œuvre des plans | 31 mars 2011 | Réalisé | 100 % |

En 2010-2011, le Centre termine la mise en œuvre de trois plans d'action visant à améliorer la gestion des risques relatifs à la protection des renseignements personnels, à l'évaluation de la solvabilité des personnes débitrices et à la sécurité du personnel.

Pour le Ministère, la confidentialité est une valeur primordiale. Le Centre doit s'assurer de la protection des renseignements personnels ou confidentiels des personnes débitrices. Des activités ont été réalisées afin de renforcer la confidentialité des dossiers des personnes débitrices.

### OBJECTIF 1.8

Poursuivre la mise en place des volets portant sur la conformité et l'efficacité de la politique d'assurance qualité pour quatre programmes de vérification d'ici au 31 mars 2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de programmes de vérification réalisés | Deux programmes de vérification pour chaque volet | Deux programmes de vérification réalisés pour chaque volet | 100 % |

Le Centre a entrepris, en 2010-2011, la dernière année de mise en œuvre de sa politique d'assurance qualité en réalisant quatre programmes de vérification pour les volets portant sur la conformité et l'efficacité.

Deux programmes de vérification concernaient le volet conformité et visaient à examiner si les procédures administratives et le traitement de l'information étaient conformes aux lois, aux règlements et aux instructions de travail. Ils ont été réalisés relativement aux activités suivantes :

- le traitement d'une demande d'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre;
- le traitement d'un dossier offrant la possibilité d'une hypothèque conventionnelle ou légale.

Deux autres programmes de vérification concernaient le volet efficacité et visaient à évaluer les avantages et les résultats des activités suivantes :

- le traitement du dossier d'une personne débitrice qui refuse de rembourser une dette alors que son dossier indique qu'elle est solvable;
- le traitement d'un dossier qui est sur le point de se prescrire.

Les recommandations formulées au sujet de ces deux volets permettront de prendre les mesures nécessaires pour corriger ou améliorer la qualité du traitement des dossiers et des interventions auprès des personnes débitrices, conformément aux lois, aux règlements et aux instructions de travail.

### OBJECTIF 1.9

Mettre en place le volet portant sur l'efficience de la politique d'assurance qualité pour un programme de vérification d'ici au 31 mars 2011

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de programmes de vérification réalisés | Un programme de vérification | Un programme de vérification réalisé | 100 % |

Le troisième volet de l'assurance qualité porte sur l'efficience. Mis en place en 2010-2011, il consiste à examiner la productivité par rapport à une situation donnée, selon divers contextes de travail, en tenant compte des similitudes et des différences.

Le programme de vérification réalisé visait l'activité « demande et suivi de procédures judiciaires » dans les trois centres de services. Les recommandations qui ont été formulées permettront d'uniformiser le traitement des dossiers en cause au moindre coût.

## ORIENTATION 2

## Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

Pour relever les défis de l'organisation, le Centre doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre qui est en mesure de répondre aux exigences de ses fonctions. Il doit aussi créer un environnement stimulant pour son personnel. À cet égard, il a mené un sondage sur la mobilisation, à l'automne 2010. À la lumière des résultats de ce sondage, il a actualisé son plan d'action en matière de mobilisation. Le Centre a également établi une stratégie et un calendrier de formation globale.

### OBJECTIF 2.1

Améliorer ou maintenir les indices moyens pour quatre leviers de mobilisation, mesurés lors du sondage sur la mobilisation de l'automne 2010, par rapport à ceux de l'hiver 2009

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Indice moyen | Indice moyen égal ou plus élevé pour quatre leviers de mobilisation | Indice moyen plus élevé pour plus de quatre leviers de mobilisation | 100 % |

Le sondage sur la mobilisation du personnel, tenu à l'automne 2010, révèle que le Centre a amélioré de façon significative les indices moyens associés à neuf leviers de mobilisation, comme l'indique le tableau ci-après.

| Leviers de mobilisation | Indice[a] | |
|---|---|---|
| | 2010 | 2009 |
| La communication | 7,4 | 6,9 |
| L'utilisation et le développement des compétences | 6,5 | 6,2 |
| Les relations avec le chef d'équipe | 8,2 | 8,0 |
| Les relations avec le coordonnateur | 7,1 | 7,0 |
| Les relations avec le supérieur immédiat | 7,9 | 7,5 |
| Les relations avec la direction | 7,5 | 6,9 |
| La collaboration au sein de l'unité de travail | 8,0 | 7,6 |
| Le milieu de travail | 7,8 | 7,4 |
| L'appréciation de la contribution ou la reconnaissance | 7,7 | 7,3 |

a L'indice associé à un levier est défini par la moyenne des cotes des questions qui le composent et varie de 0 à 10.

**OBJECTIF 2.2**

Actualiser le plan d'action avant le 31 mars 2011, selon les résultats du sondage sur la mobilisation de l'automne 2010 et les priorités de l'organisation

| INDICATEUR | Cible 2010-2011 | Résultat 2010-2011 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Plan d'action sur la mobilisation actualisé | 31 mars 2011 | Réalisé | 100 % |

Le plan d'action a été actualisé à la lumière des résultats du sondage sur la mobilisation et des priorités de l'organisation. Le Centre a décidé dans ce nouveau plan d'action de se concentrer sur la communication organisationnelle. Au besoin, chacune des directions du Centre élaborera son propre plan d'action selon les indices moyens les plus faibles des autres leviers de mobilisation.

## ORIENTATION 3

## Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

Cette troisième orientation trouve son origine dans le plan gouvernemental de modernisation 2004-2007[1], qui annonçait la possibilité de regrouper les activités de recouvrement des créances de l'État. Au printemps 2010, le Comité gouvernemental sur la transformation de l'État a confié à Revenu Québec la responsabilité de constituer un groupe de travail chargé de cibler les opportunités pour faire évoluer l'ensemble de la fonction de recouvrement et de gestion des créances gouvernementales. Le Centre a collaboré activement aux travaux menés par Revenu Québec tout au long de l'année.

1. Pour plus d'information sur plan gouvernemental de modernisation 2004-2007, consulter l'adresse suivante : **www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/plan_modernisation.pdf**.

# ANNEXES

# ANNEXE 1
## GLOSSAIRE

**Coûts de recouvrement**
Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement de créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées. Ces coûts excluent ceux de la gestion des créances alimentaires et de l'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre.

**Facturation annuelle nette**
Total des réclamations et des notes de crédit, auquel sont ajoutés les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

**Radiation nette**
Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

**Recouvrement automatisé**
Recouvrement effectué par le Ministère ou par l'entremise d'autres ministères ou organismes. Ce recouvrement est entièrement informatisé.

**Recouvrement effectué par le personnel**
Recouvrement calculé à partir des encaissements provenant de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec.

**Recouvrement net**
Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

**Recouvrement total**
Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

**Solde des comptes débiteurs de l'année financière courante**
Solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

# ANNEXE 2
## ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES 2010-2011

**SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC 2010-2011 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | Aide de dernier recours | Mesures d'aide à l'emploi | | Garants défaillants | Autres mesures et programmes | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Individus | Organismes | | | |
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2010** | **534,6** | **5,3** | **1,2** | **41,3** | **0,6** | **583,0** |
| Facturation | | | | | | |
| Réclamations | 126,6 | 4,9 | 0,5 | 1,5 | 0,6 | 134,1 |
| Intérêts et frais | 19,4 | 0,1 | - | 0,2 | 0,0 | 19,7 |
| Annulation de créances | (3,0) | - | - | (1,3) | - | (4,3) |
| **Facturation nette** | **143,0** | **5,0** | **0,5** | **0,4** | **0,6** | **149,5** |
| Recouvrement | | | | | | |
| Recouvrement par le personnel | (39,8) | (3,0) | (0,9) | (1,5) | (0,2) | (45,4) |
| Recouvrement automatisé | (80,7) | (1,8) | - | (0,9) | (0,3) | (83,7) |
| Remboursement des trop-perçus | 1,1 | 0,0 | - | - | 0,0 | 1,1 |
| **Recouvrement net** | **(119,4)** | **(4,8)** | **(0,9)** | **(2,4)** | **(0,5)** | **(128,0)** |
| Créances radiées | | | | | | |
| Radiation | (34,3) | (0,8) | 0,0 | (3,5) | 0,0 | (38,6) |
| Radiation annulée | 27,4 | 0,7 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 29,0 |
| **Radiation nette** | **(6,9)** | **(0,1)** | **0,0** | **(2,6)** | **0,0** | **(9,6)** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2011** | **551,3** | **5,4** | **0,8** | **36,7** | **0,7** | **594,9** |

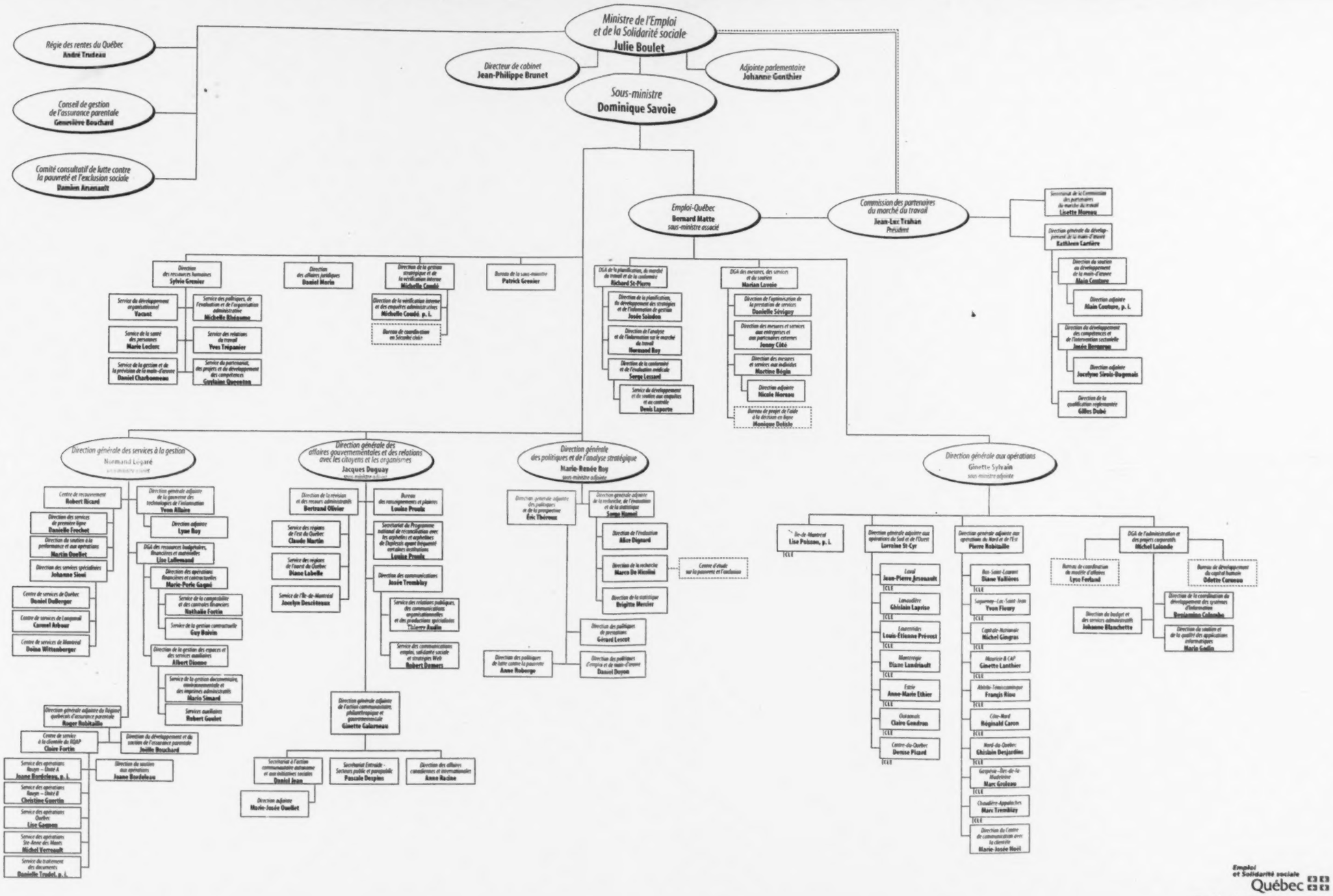
**SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE 2010-2011 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | | |
|---|---|---|
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2010** | | **14,2** |
| **Facturation nette** | | **4,0** |
| Recouvrement | | |
| Recouvrement par le personnel | (4,3) | |
| Recouvrement automatisé | (1,7) | |
| Remboursement des trop-perçus | 0,3 | |
| **Recouvrement net** | | **(5,7)** |
| Créances radiées | | |
| Radiation | (2,1) | |
| Radiation annulée | 0,4 | |
| **Radiation nette** | | **(1,7)** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2011** | | **10,8** |

**SOMMAIRE DES CRÉANCES DE PENSIONS ALIMENTAIRES 2010-2011 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | | |
|---|---|---|
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2010** | | **112,9** |
| Arrérages de pensions alimentaires | | |
| Facturation | 29,0 | |
| Annulation de facturation | (8,7) | |
| **Facturation nette** | | **20,3** |
| Recouvrement | | |
| par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | – | |
| par Revenu Québec | (18,0) | |
| **Recouvrement net** | | **(18,0)** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2011** | | **115,2** |

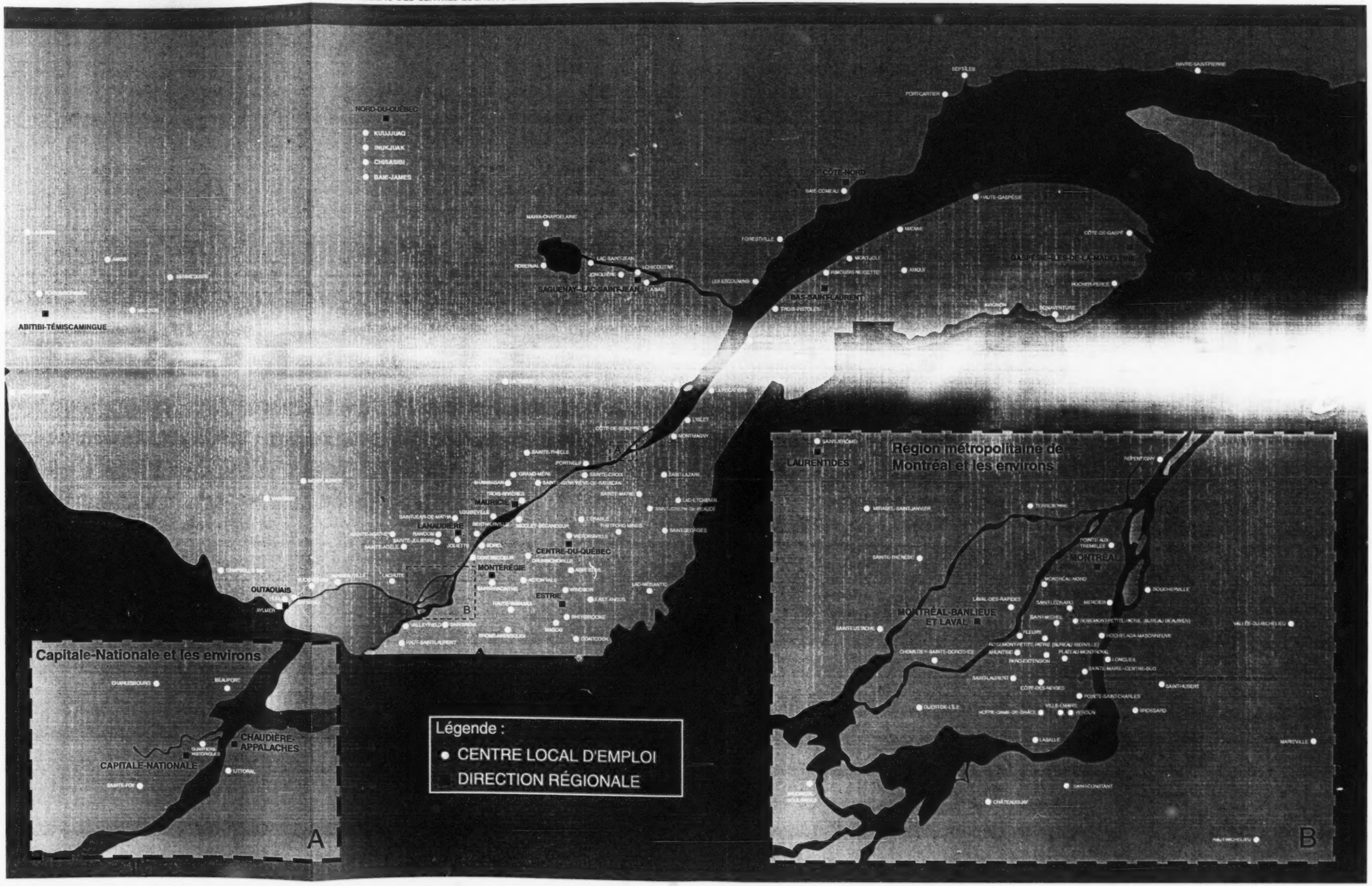
## ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011



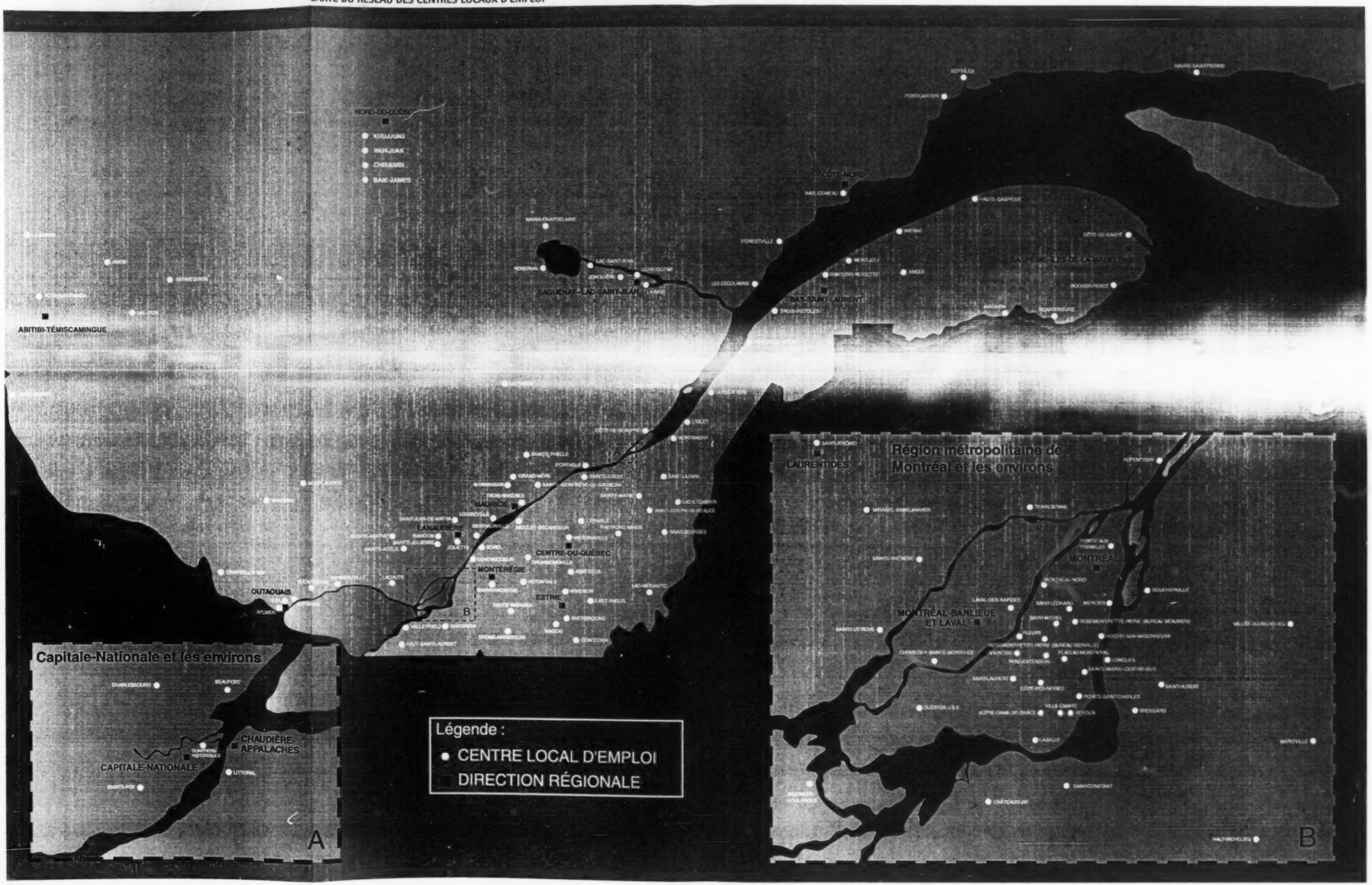

Emploi et Solidarité sociale Québec

Structure administrative 31 mars 2011

## CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI



## CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI



*Emploi*
*et Solidarité sociale*
Québec